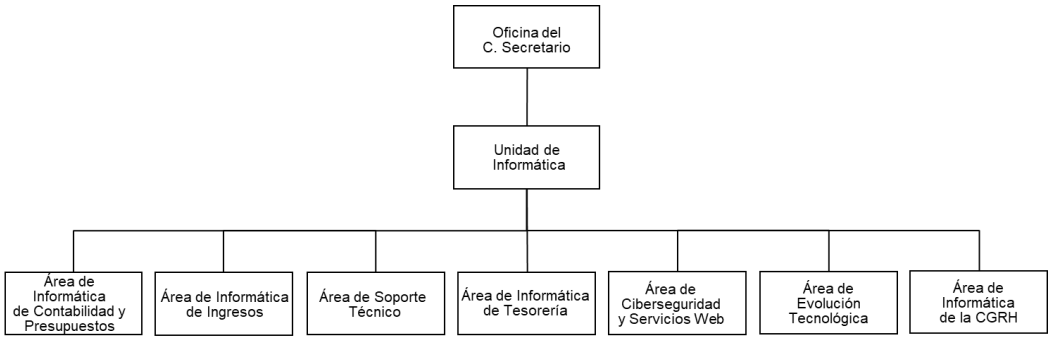
SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	245

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-001

Nombre del Procedimiento: Atención de las solicitudes de dictámenes de viabilidad técnica para la adquisición de bienes informáticos o servicios.

Propósito: Proporciona el servicio requerido a los órganos administrativos que lo soliciten.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de la revisión del proyecto; hasta comunicar al órgano administrativo solicitante, la emisión del dictamen de viabilidad técnica y la conclusión de la solicitud.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

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

Políticas:

- Las solicitudes de dictámenes de viabilidad técnica de los proyectos para la adquisición de bienes informáticos y/o licencias de software, deben ser solicitadas de forma oficial a través memorándum, anexando documentación tales como el proyecto técnico y anexos.
- Podrá ser atendida la revisión del proyecto técnico y sus anexos, a petición de los órganos administrativos a través del correo institucional dirigido al titular de la Unidad de Informática y posterior a eso deberá de solicitar el dictamen de manera oficial.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	246

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del órgano administrativo solicitante, a través de memorándum proyecto técnico en el que solicitan dictamen de viabilidad técnica, para la adquisición de bienes informáticos o servicios.

   ¿La solicitud cumple con lo normativo?

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

1a. Elabora memorándum en el que comunica que se debe de apegar al Art. 19 de la Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

   Regresa a la actividad No. 1

2. Verifica que el memorándum cuente con el proyecto técnico y sus anexos tal y como lo indica el Art. 19 de la Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

   Continúa en la actividad No. 3

3. Envía correo institucional observaciones sugeridas dirigidas al órgano administrativo solicitante, conforme a la revisión del proyecto y de sus anexos.

4. Recibe correo institucional del órgano administrativo solicitante con la información del proyecto técnico y sus anexos validados.

5. Envía correo electrónico el que solicita al órgano administrativo que envíe el proyecto de manera oficial mediante memorándum.

6. Recibe memorándum del órgano solicitante con anexo de proyecto técnico debidamente validado.

7. Envía mediante oficio en el Sistema de Dictámenes (SIDIC) a la Dirección de Normatividad Tecnológica para su debida validación y para la emisión de dictamen de viabilidad técnico.

8. Recibe respuesta de la Dirección de Normatividad Tecnológica mediante oficio electrónico en el SIDIC.

   ¿El proyecto técnico y sus anexos fueron validados por la Dirección de Normatividad Tecnológica?

   No. Continúa en la actividad No. 8a
   Si. Continúa en la actividad No. 9

8a. Recibe proyecto rechazado vía sistema SIDIC para su solventación correspondientes

Nota: El proyecto y sus anexos se dan por validados hasta que sean enviados con todas las observaciones solventadas.

9. Recibe dictamen de viabilidad técnica mediante oficio electrónico que se genera en el SIDIC por parte de la Dirección de Normatividad Tecnológica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	247

10. Elabora memorándum, mediante el cual anexa dictamen de viabilidad técnica para proceder a los trámites administrativos correspondientes, 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 y Titular de Unidad de Apoyo Administrativo
1ª. Copia de memorándum	Archivo

11. Recibe oficio con solicitud de seguimiento de los dictámenes de viabilidad técnica de los proyectos de adquisición de bienes informáticos de la Secretaría, por parte del Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación.

12. Elabora memorándum en el cual solicita a la Unidad de Apoyo Administrativo las ordenes de pedido, facturas, resguardos y documentación soporte de los dictámenes de viabilidad técnica de los proyectos del ejercicio fiscal anterior y actual, 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

13. Recibe memorándum de la Unidad de Apoyo Administrativo con información requerida para su atención y seguimiento en el SIDIC, para conclusión del proyecto.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AICyP-001

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

Propósito: Proporciona 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	Octubre 2024	Octubre 2025	249

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	Octubre 2024	Octubre 2025	250

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	251

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, a fin de revisar la red o modem y tomar 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 su control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	252

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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 realizarán diariamente.
- Los respaldos de base de datos internas del sistema manejador de base de datos, se realizarán una vez al mes.
- Mensualmente, se realizará 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, deberá estar inactiva.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	253

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.

   Continúa en la actividad No. 3

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. 5

3a. 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. 4
   Sí. Continúa en la actividad No. 5

4. 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.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	254

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

1. Archiva documentación para su control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	255

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	256

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	Octubre 2024	Octubre 2025	257

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	258

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.

   ¿La aplicación fue validada por el órgano administrativo solicitante?

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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	259

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.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	261

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 No. 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

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 No. 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.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	264

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 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	Octubre 2024	Octubre 2025	265

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	266

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	Octubre 2024	Octubre 2025	267

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	268

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.

   ¿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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	269

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.

7. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	271

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 órgano administrativo solicitante
1ª. Copia de memorándum	Archivo

7. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

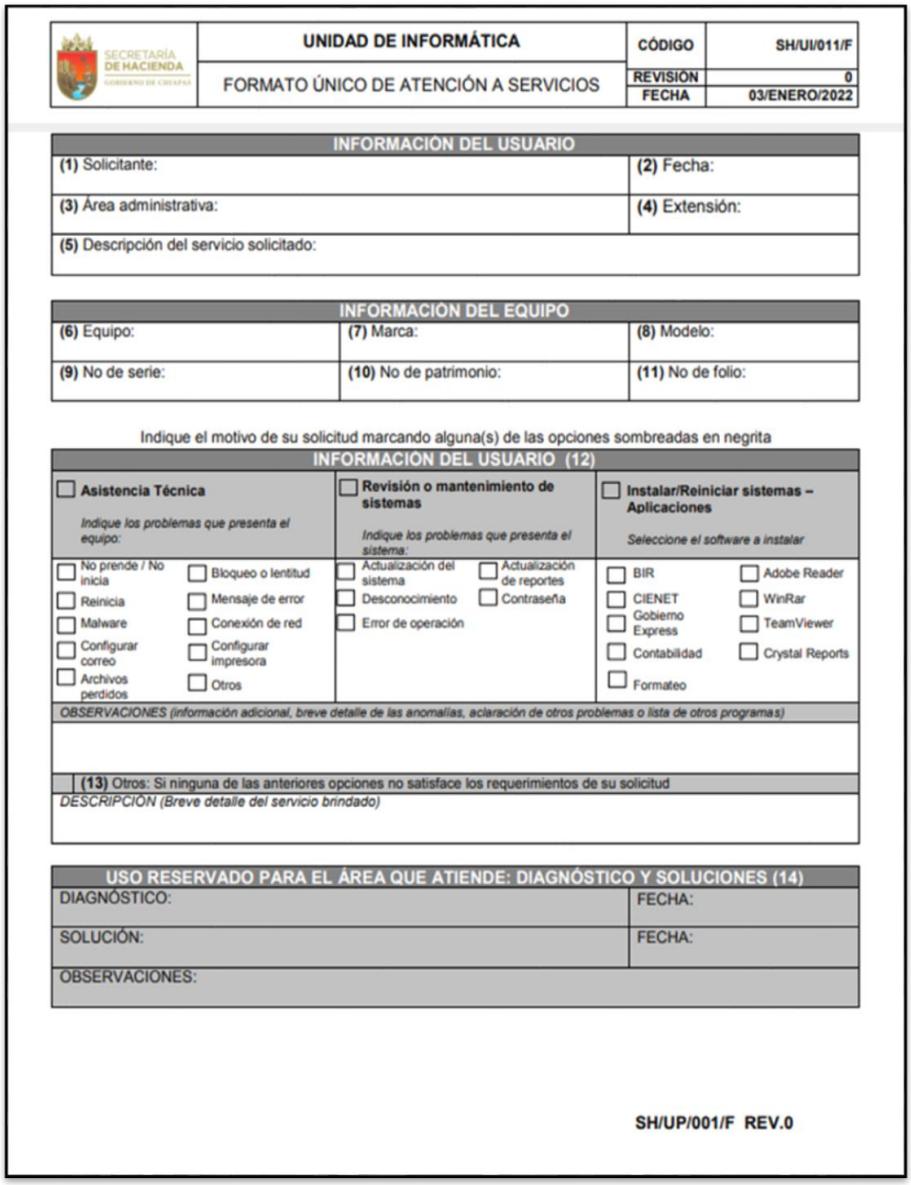
TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	272

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



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

INFORMACIÓN DEL USUARIO

(1) Solicitante:	**(2)** Fecha:
(3) Área administrativa:	**(4)** Extensión:
(5) Descripción del servicio solicitado:	

INFORMACIÓN DEL EQUIPO

(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

INFORMACIÓN DEL USUARIO (12)

☐ **Asistencia Técnica** *Indique los problemas que presenta el equipo:*	☐ **Revisión o mantenimiento de sistemas** *Indique los problemas que presenta el sistema:*	☐ **Instalar/Reiniciar sistemas – Aplicaciones** *Seleccione el software a instalar*
☐ No prende / No inicia ☐ Reinicia ☐ Malware ☐ Configurar correo ☐ Archivos perdidos ☐ Bloqueo o lentitud ☐ Mensaje de error ☐ Conexión de red ☐ Configurar impresora ☐ Otros	☐ Actualización del sistema ☐ Desconocimiento ☐ Error de operación ☐ Actualización de reportes ☐ Contraseña	☐ BIR ☐ CIENET ☐ Gobierno Express ☐ Contabilidad ☐ Formateo ☐ Adobe Reader ☐ WinRar ☐ TeamViewer ☐ Crystal Reports

OBSERVACIONES (información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas o lista de otros programas)

☐ **(13)** Otros: Si ninguna de las anteriores opciones no satisface los requerimientos de su solicitud

DESCRIPCIÓN (Breve detalle del servicio brindado)

USO RESERVADO PARA EL ÁREA QUE ATIENDE: DIAGNÓSTICO Y SOLUCIONES (14)

DIAGNÓSTICO:	FECHA:
SOLUCIÓN:	FECHA:
OBSERVACIONES:	

SH/UP/001/F REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	273

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	274

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AST-001

Nombre del Procedimiento: Configuración de hardware.

Propósito: Configurar el equipo de cómputo para su correcto funcionamiento, a fin de facilitar el desarrollo de las actividades del usuario.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de configuración de hardware nuevo; hasta la configuración y entrega del mismo.

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 Área de Soporte Técnico no se hace responsable por el respaldo de la información, por lo que el usuario deberá respaldar la información antes de entregar 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).
- 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.
- Si alguna pieza resultara dañada, se solicitará la compra al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales para poder llevar a cabo la reparación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	275

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 formato de manera económica al órgano administrativo solicitante, 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.

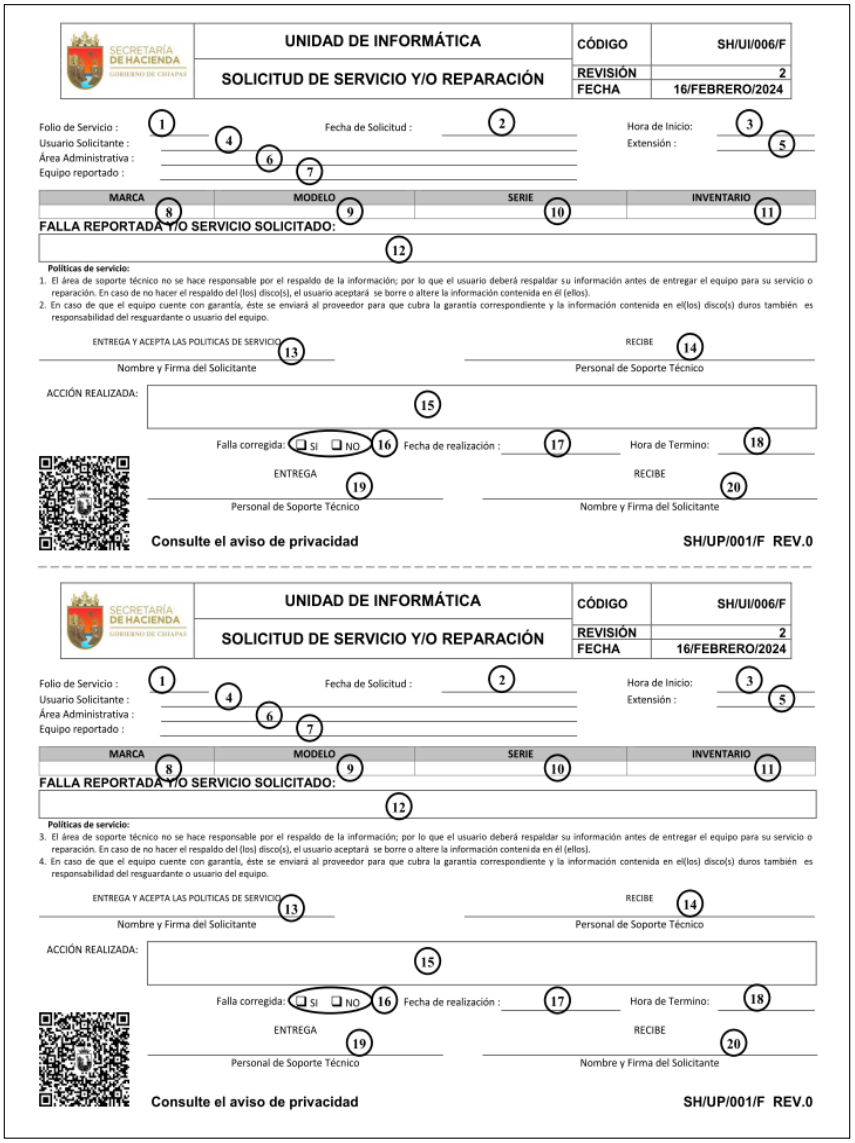
4. Entrega el equipo informático debidamente configurado al órgano administrativo.

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	Octubre 2024	Octubre 2025	276



SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

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.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLITICAS DE SERVICIO (13) RECIBE (14)

Nombre y Firma del Solicitante — Personal de Soporte Técnico

ACCIÓN REALIZADA: (15)

Falla corregida: ❑ SI ❑ NO (16) Fecha de realización : (17) Hora de Termino: (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**

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:

(12)

Políticas de servicio:

3. 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).
4. 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 POLITICAS DE SERVICIO (13) RECIBE (14)

Nombre y Firma del Solicitante — Personal de Soporte Técnico

ACCIÓN REALIZADA: (15)

Falla corregida: ❑ SI ❑ NO (16) Fecha de realización : (17) Hora de Termino: (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**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	277

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

1. Número de folio consecutivo de la solicitud de atención.
2. Fecha en que se recibe la solicitud.
3. Hora en que se inicia la atención de la solicitud.
4. Nombre del usuario o solicitante que requiere la atención.
5. Numero de extensión donde se pueda localizar vía telefónica al usuario o solicitante de la atención.
6. Nombre del área administrativa donde se ubica el equipo causante de la solicitud.
7. Descripción del tipo de equipo que presenta el problema (C.P.U., monitor, teclado, mouse, impresora, multifuncional, no-break, extensión telefónica, etc.).
8. Descripción de la marca del equipo o número de extensión telefónica que presenta el problema.
9. Descripción del modelo del equipo que presenta el problema.
10. Descripción del número de serie del equipo que presenta el problema.
11. Descripción del número de inventario de esta secretaría para el equipo que presenta el problema.
12. Descripción del problema que está presentando el equipo o extensión telefónica en su caso.
13. Nombre y firma del solicitante aceptando las políticas para la atención de su solicitud.
14. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que recibe la solicitud.
15. Descripción de las actividades que se realizan durante la atención del problema.
16. Indicadores de la conclusión de la atención del problema, si fue o no corregido.
17. Fecha de conclusión de la solicitud.
18. Hora en que se termina la solicitud.
19. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que atendió la solicitud.
20. Nombre y firma de aceptación de conclusión de la atención para la solicitud realizada.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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.
- 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.(Checar en Glosario)
  .

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	279

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.

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

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.

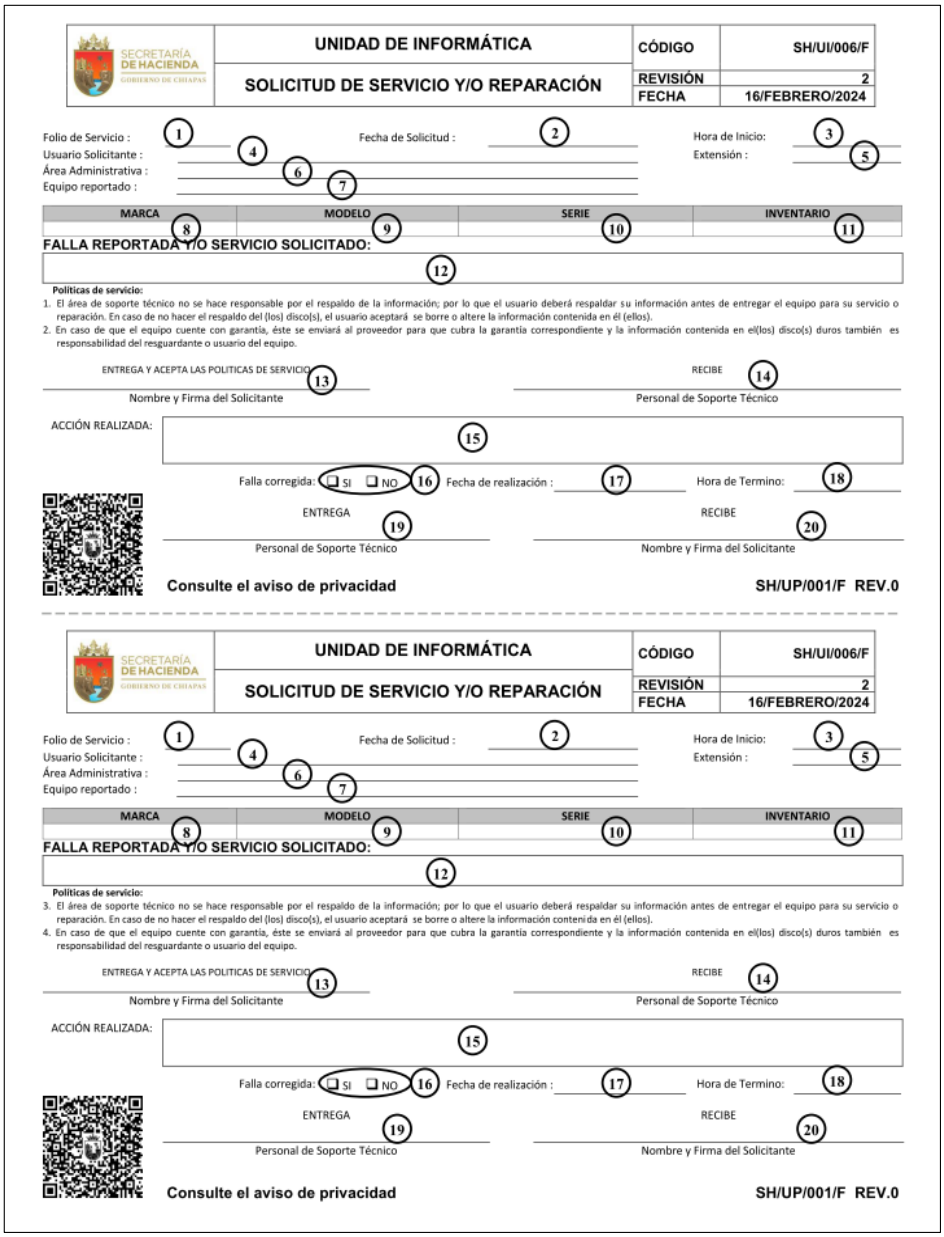
8. Elabora memorándum mediante el cual comunica la conclusión del mantenimiento preventivo en las delegaciones de hacienda; rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, fotocopia, sella y distribuye de la manera siguiente:

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	Octubre 2024	Octubre 2025	281



UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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

MARCA (8)	MODELO (9)	SERIE (10)	INVENTARIO (11)

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.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLITICAS 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 Termino: (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**

UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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

MARCA (8)	MODELO (9)	SERIE (10)	INVENTARIO (11)

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO: (12)

Políticas de servicio:

3. 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).
4. 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 POLITICAS 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 Termino: (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**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	282

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

1. Número de folio consecutivo de la solicitud de atención.
2. Fecha en que se recibe la solicitud.
3. Hora en que se inicia la atención de la solicitud.
4. Nombre del usuario o solicitante que requiere la atención.
5. Numero de extensión donde se pueda localizar vía telefónica al usuario o solicitante de la atención.
6. Nombre del área administrativa donde se ubica el equipo causante de la solicitud.
7. Descripción del tipo de equipo que presenta el problema (C.P.U., monitor, teclado, mouse, impresora, multifuncional, no-break, extensión telefónica, etc.).
8. Descripción de la marca del equipo o número de extensión telefónica que presenta el problema.
9. Descripción del modelo del equipo que presenta el problema.
10. Descripción del número de serie del equipo que presenta el problema.
11. Descripción del número de inventario de esta secretaría para el equipo que presenta el problema.
12. Descripción del problema que está presentando el equipo o extensión telefónica en su caso.
13. Nombre y firma del solicitante aceptando las políticas para la atención de su solicitud.
14. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que recibe la solicitud.
15. Descripción de las actividades que se realizan durante la atención del problema.
16. Indicadores de la conclusión de la atención del problema, si fue o no corregido.
17. Fecha de conclusión de la solicitud.
18. Hora en que se termina la solicitud.
19. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que atendió la solicitud.
20. Nombre y firma de aceptación de conclusión de la atención para la solicitud realizada.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AST-003

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 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.
- 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.

.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	284

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.

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.

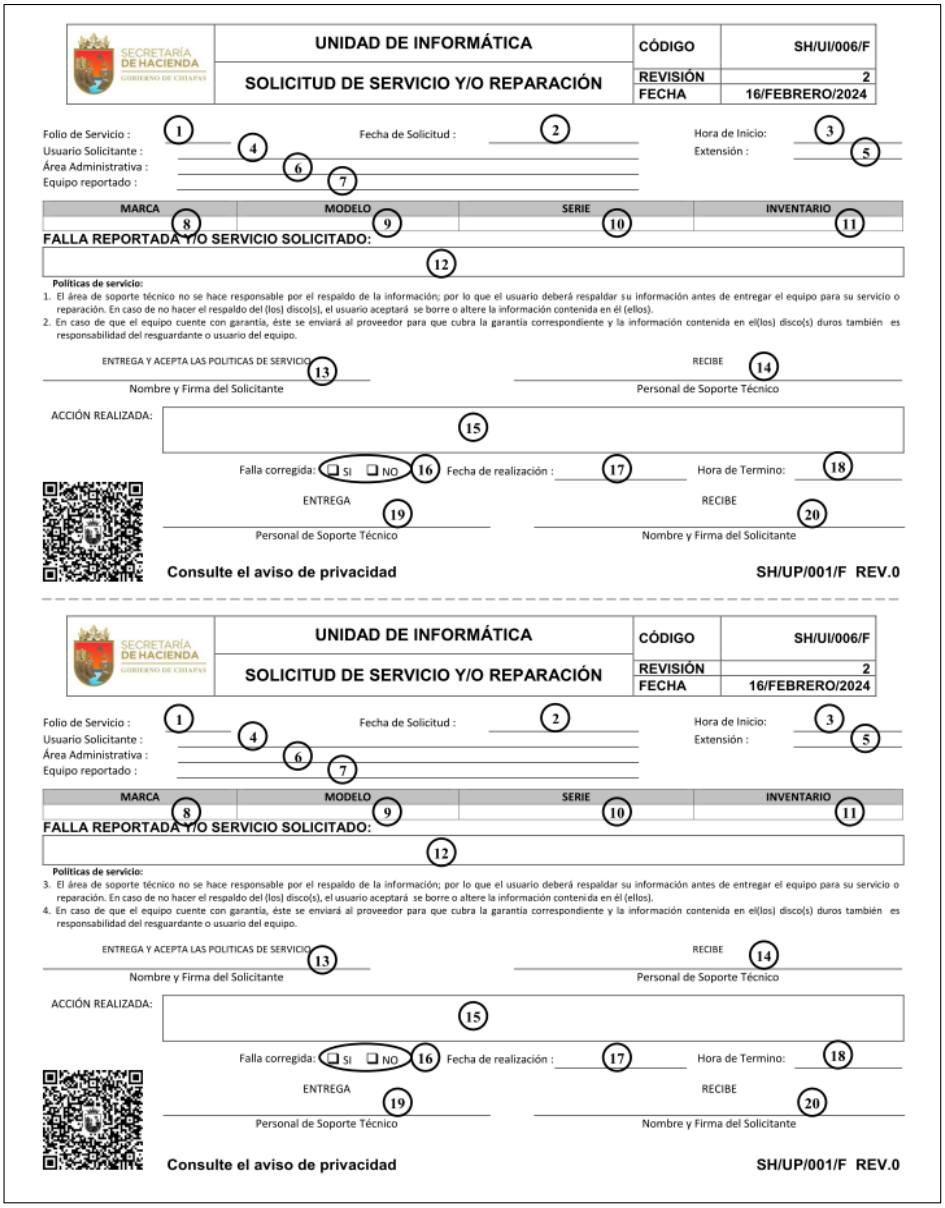
TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	285

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

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.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLITICAS 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 Termino: (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**

	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO:

(12)

Políticas de servicio:

3. 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).
4. 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 POLITICAS 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 Termino: (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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	286

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

1. Número de folio consecutivo de la solicitud de atención.
2. Fecha en que se recibe la solicitud.
3. Hora en que se inicia la atención de la solicitud.
4. Nombre del usuario o solicitante que requiere la atención.
5. Numero de extensión donde se pueda localizar vía telefónica al usuario o solicitante de la atención.
6. Nombre del área administrativa donde se ubica el equipo causante de la solicitud.
7. Descripción del tipo de equipo que presenta el problema (C.P.U., monitor, teclado, mouse, impresora, multifuncional, no-break, extensión telefónica, etc.).
8. Descripción de la marca del equipo o número de extensión telefónica que presenta el problema.
9. Descripción del modelo del equipo que presenta el problema.
10. Descripción del número de serie del equipo que presenta el problema.
11. Descripción del número de inventario de esta secretaría para el equipo que presenta el problema.
12. Descripción del problema que está presentando el equipo o extensión telefónica en su caso.
13. Nombre y firma del solicitante aceptando las políticas para la atención de su solicitud.
14. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que recibe la solicitud.
15. Descripción de las actividades que se realizan durante la atención del problema.
16. Indicadores de la conclusión de la atención del problema, si fue o no corregido.
17. Fecha de conclusión de la solicitud.
18. Hora en que se termina la solicitud.
19. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que atendió la solicitud.
20. Nombre y firma de aceptación de conclusión de la atención para la solicitud realizada.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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.
- Se entenderán como 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.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	288

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: 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.

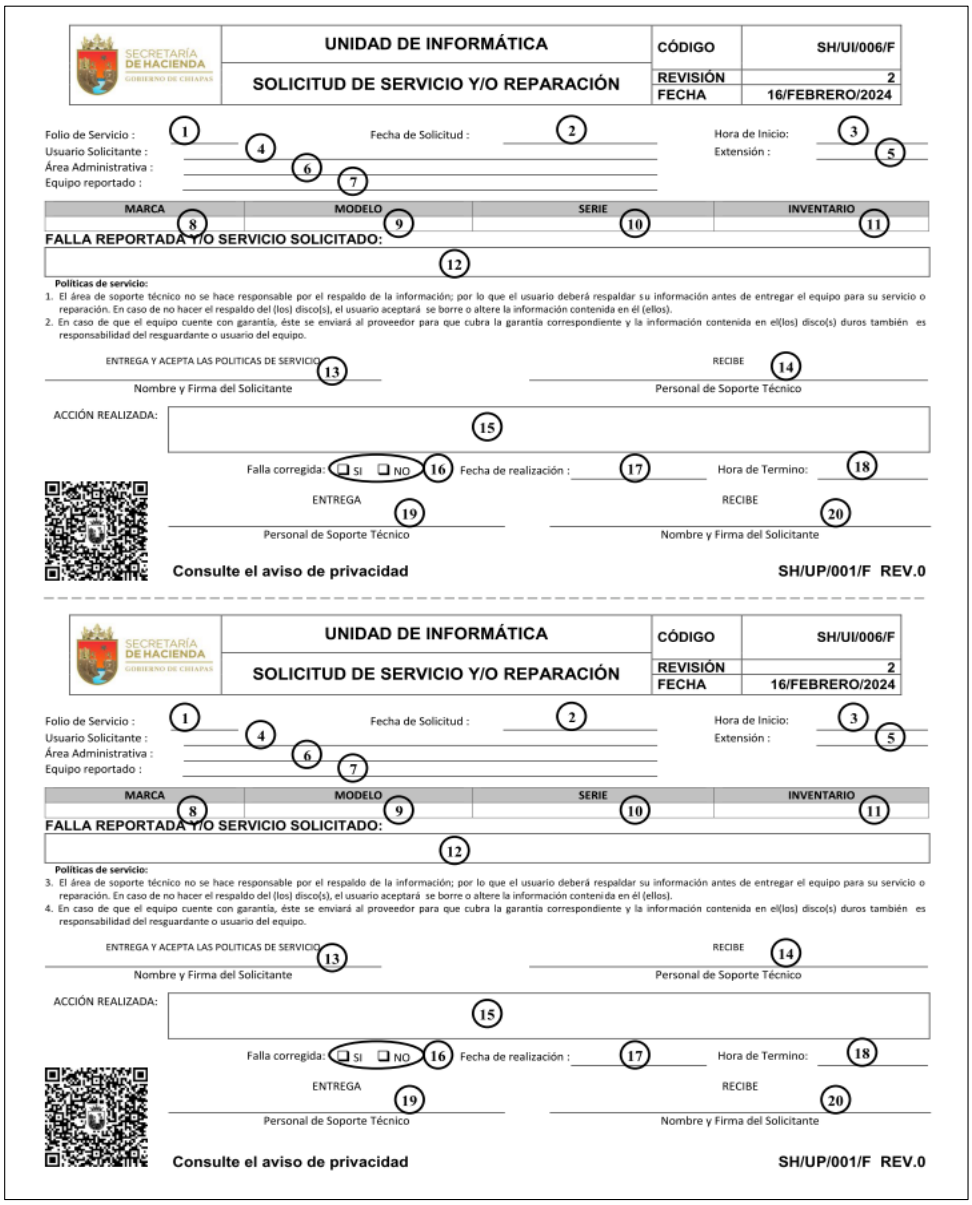
TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	289

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS GOBIERNO DEL ESTADO



UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

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.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLITICAS DE SERVICIO (13) RECIBE (14)
Nombre y Firma del Solicitante — Personal de Soporte Técnico

ACCIÓN REALIZADA: (15)

Falla corregida: ❑ SI ❑ NO (16) Fecha de realización : (17) Hora de Termino: (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

UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO: (12)

Políticas de servicio:
3. 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).
4. 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 POLITICAS DE SERVICIO (13) RECIBE (14)
Nombre y Firma del Solicitante — Personal de Soporte Técnico

ACCIÓN REALIZADA: (15)

Falla corregida: ❑ SI ❑ NO (16) Fecha de realización : (17) Hora de Termino: (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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	290

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

1. Número de folio consecutivo de la solicitud de atención.
2. Fecha en que se recibe la solicitud.
3. Hora en que se inicia la atención de la solicitud.
4. Nombre del usuario o solicitante que requiere la atención.
5. Numero de extensión donde se pueda localizar vía telefónica al usuario o solicitante de la atención.
6. Nombre del área administrativa donde se ubica el equipo causante de la solicitud.
7. Descripción del tipo de equipo que presenta el problema (C.P.U., monitor, teclado, mouse, impresora, multifuncional, no-break, extensión telefónica, etc.).
8. Descripción de la marca del equipo o número de extensión telefónica que presenta el problema.
9. Descripción del modelo del equipo que presenta el problema.
10. Descripción del número de serie del equipo que presenta el problema.
11. Descripción del número de inventario de esta secretaría para el equipo que presenta el problema.
12. Descripción del problema que está presentando el equipo o extensión telefónica en su caso.
13. Nombre y firma del solicitante aceptando las políticas para la atención de su solicitud.
14. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que recibe la solicitud.
15. Descripción de las actividades que se realizan durante la atención del problema.
16. Indicadores de la conclusión de la atención del problema, si fue o no corregido.
17. Fecha de conclusión de la solicitud.
18. Hora en que se termina la solicitud.
19. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que atendió la solicitud.
20. Nombre y firma de aceptación de conclusión de la atención para la solicitud realizada.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	292

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 del órgano administrativo solicitante
1ª. Copia de memorándum	Archivo

4. Llena vale de salida de almacén de la Secretaría; 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. Recibe de almacén de la Secretaría 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	Octubre 2024	Octubre 2025	293

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	294

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.

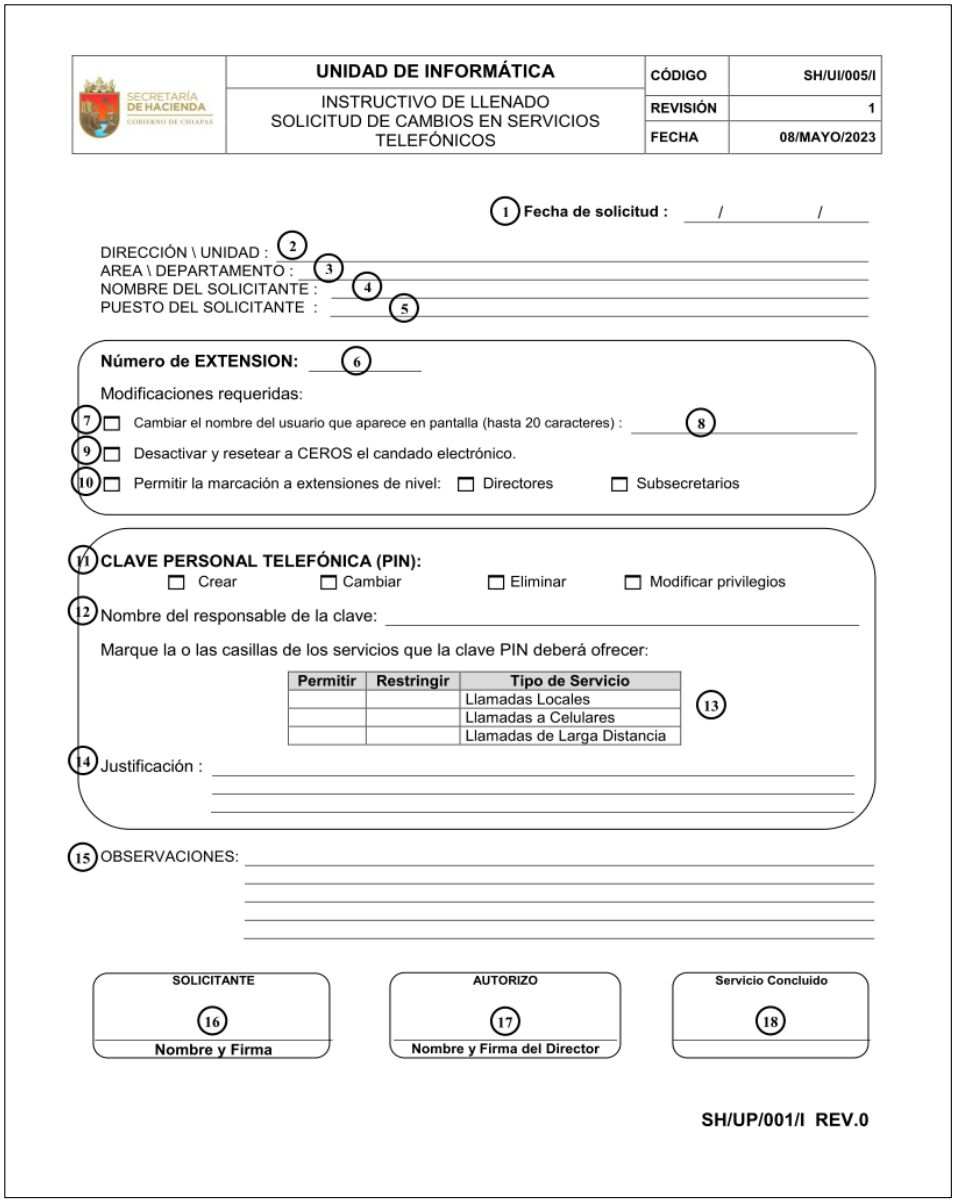
TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	295

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/005/I
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	INSTRUCTIVO DE LLENADO SOLICITUD DE CAMBIOS EN SERVICIOS TELEFÓNICOS	REVISIÓN	1
		FECHA	08/MAYO/2023

(1) **Fecha de solicitud :** __/__/__

DIRECCIÓN \ 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 TELEFÓNICA (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
		Llamadas Locales
		Llamadas a Celulares
		Llamadas de Larga Distancia

(13)

(14) Justificación : _____

(15) OBSERVACIONES: _____

SOLICITANTE	AUTORIZO	Servicio Concluido
(16)	(17)	(18)
Nombre y Firma	Nombre y Firma del Director	

SH/UP/001/I REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	296

	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/005/I
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	INSTRUCTIVO DE LLENADO SOLICITUD DE CAMBIOS EN SERVICIOS TELEFÓNICOS	REVISIÓN	1
		FECHA	08/MAYO/2023

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 EXTENSIÓN.
3. NOMBRE DEL ÁREA O DEPARTAMENTO DEL CUAL DEPENDE EL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSIÓN.
4. NOMBRE DEL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSIÓN.
5. PUESTO DEL USUARIO O RESGUARDANTE DE LA EXTENSIÓN.
6. NUMERO DE LA EXTENSIÓN QUE SE DESEA MODIFICAR SU CONFIGURACIÓN.
7. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR CAMBIOS EN EL NOMBRE DE LA EXTENSIÓN.
8. NOMBRE DEL USUARIO O RESGUARDANTE COMO SE DESEA QUE SE VISUALICE EN LOS EQUIPOS TELEFÓNICOS CON PANTALLA
9. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR EL RESETEO (PONER A CEROS) EL NUMERO DE CANDADO ELECTRÓNICO PROGRAMADO PARA LA EXTENSIÓN.
10. MARCAR CON UNA "X" PARA SOLICITAR LA MARCACIÓN 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 MARCACIÓN DE LA CLAVE PERSONAL TELEFÓNICA A CARGO DEL USUARIO SOLICITANTE.
12. NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE O QUE TIENE ASIGNADA LA CLAVE PERSONAL TELEFÓNICA.
13. INDICAR LOS SERVICIOS DE LLAMADAS QUE SE PERMITIRAN O PROHIBIRAN CON LA CLAVE PERSONAL TELEFÓNICA, 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 CONTEMPLEN EN LOS PUNTOS ANTERIORES.
15. ESPACIO UTILIZADO PARA INDICAR ALGUNA OBSERVACIÓN 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 ATENDIÓ LA SOLICITUD.

SH/UP/001/I REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	297

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	298

Descripción del Procedimiento:

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

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	Octubre 2024	Octubre 2025	299

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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 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:

- 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	Octubre 2024	Octubre 2025	300

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.

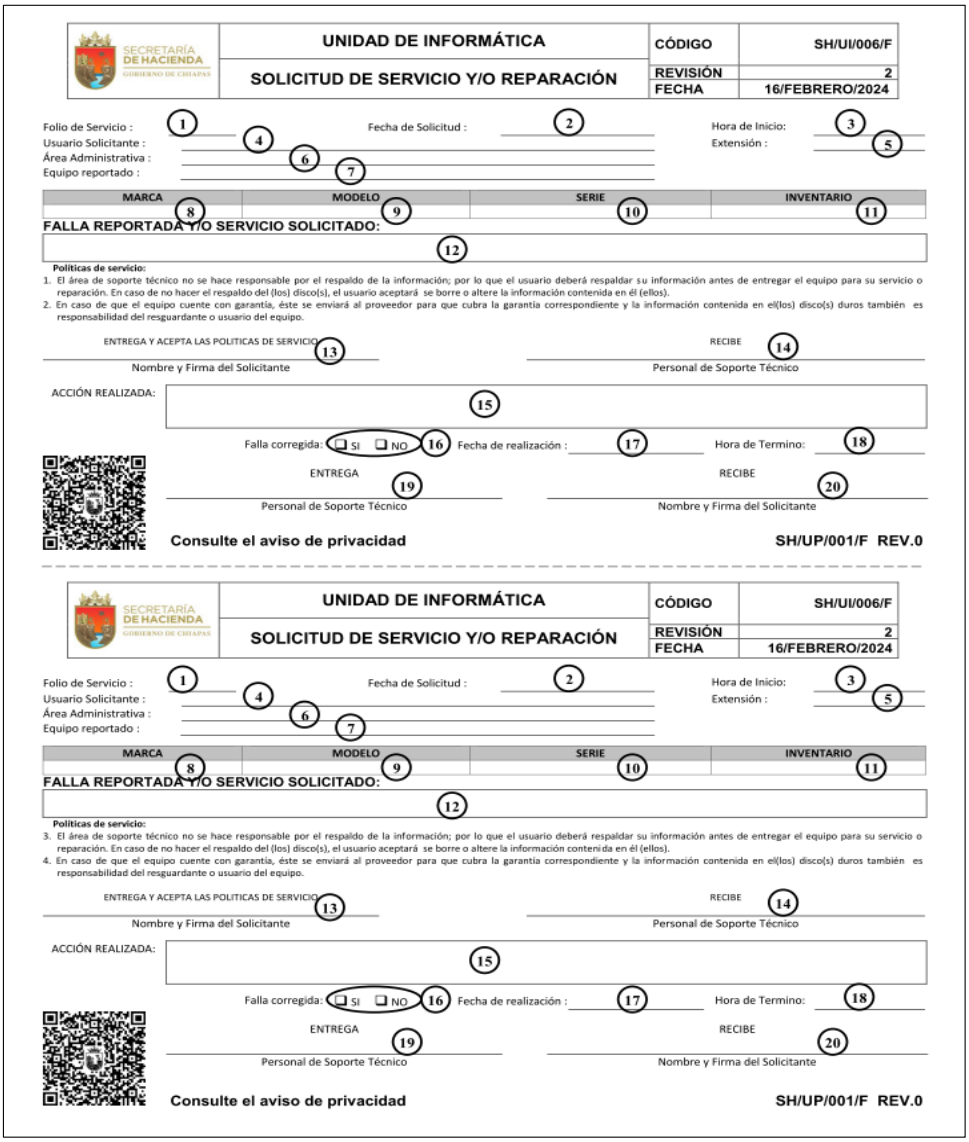
TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	301

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

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.

ENTREGA Y ACEPTA LAS POLITICAS 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 Termino: (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**

UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
	FECHA	16/FEBRERO/2024

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
(8)	(9)	(10)	(11)

FALLA REPORTADA Y/O SERVICIO SOLICITADO: (12)

Políticas de servicio:
3. 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).
4. 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 POLITICAS 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 Termino: (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**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	302

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/006/F
	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN	REVISIÓN	2
		FECHA	16/FEBRERO/2024

1. Número de folio consecutivo de la solicitud de atención.
2. Fecha en que se recibe la solicitud.
3. Hora en que se inicia la atención de la solicitud.
4. Nombre del usuario o solicitante que requiere la atención.
5. Numero de extensión donde se pueda localizar vía telefónica al usuario o solicitante de la atención.
6. Nombre del área administrativa donde se ubica el equipo causante de la solicitud.
7. Descripción del tipo de equipo que presenta el problema (C.P.U., monitor, teclado, mouse, impresora, multifuncional, no-break, extensión telefónica, etc.).
8. Descripción de la marca del equipo o número de extensión telefónica que presenta el problema.
9. Descripción del modelo del equipo que presenta el problema.
10. Descripción del número de serie del equipo que presenta el problema.
11. Descripción del número de inventario de esta secretaría para el equipo que presenta el problema.
12. Descripción del problema que está presentando el equipo o extensión telefónica en su caso.
13. Nombre y firma del solicitante aceptando las políticas para la atención de su solicitud.
14. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que recibe la solicitud.
15. Descripción de las actividades que se realizan durante la atención del problema.
16. Indicadores de la conclusión de la atención del problema, si fue o no corregido.
17. Fecha de conclusión de la solicitud.
18. Hora en que se termina la solicitud.
19. Nombre del ingeniero de servicio del área de soporte técnico que atendió la solicitud.
20. Nombre y firma de aceptación de conclusión de la atención para la solicitud realizada.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	304

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	Octubre 2024	Octubre 2025	305

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	306

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:

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.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	307

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.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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 deben realizar una vez al mes.
- Mensualmente, se deben realizar respaldos completos 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	Octubre 2024	Octubre 2025	309

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?

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

5a. Identifica el motivo y soluciona según el caso.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	310

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.

7. Archiva información para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

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	Octubre 2024	Octubre 2025	312

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	Octubre 2024	Octubre 2025	313

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-001

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

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

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 Ciberseguridad y Servicios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	314

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.

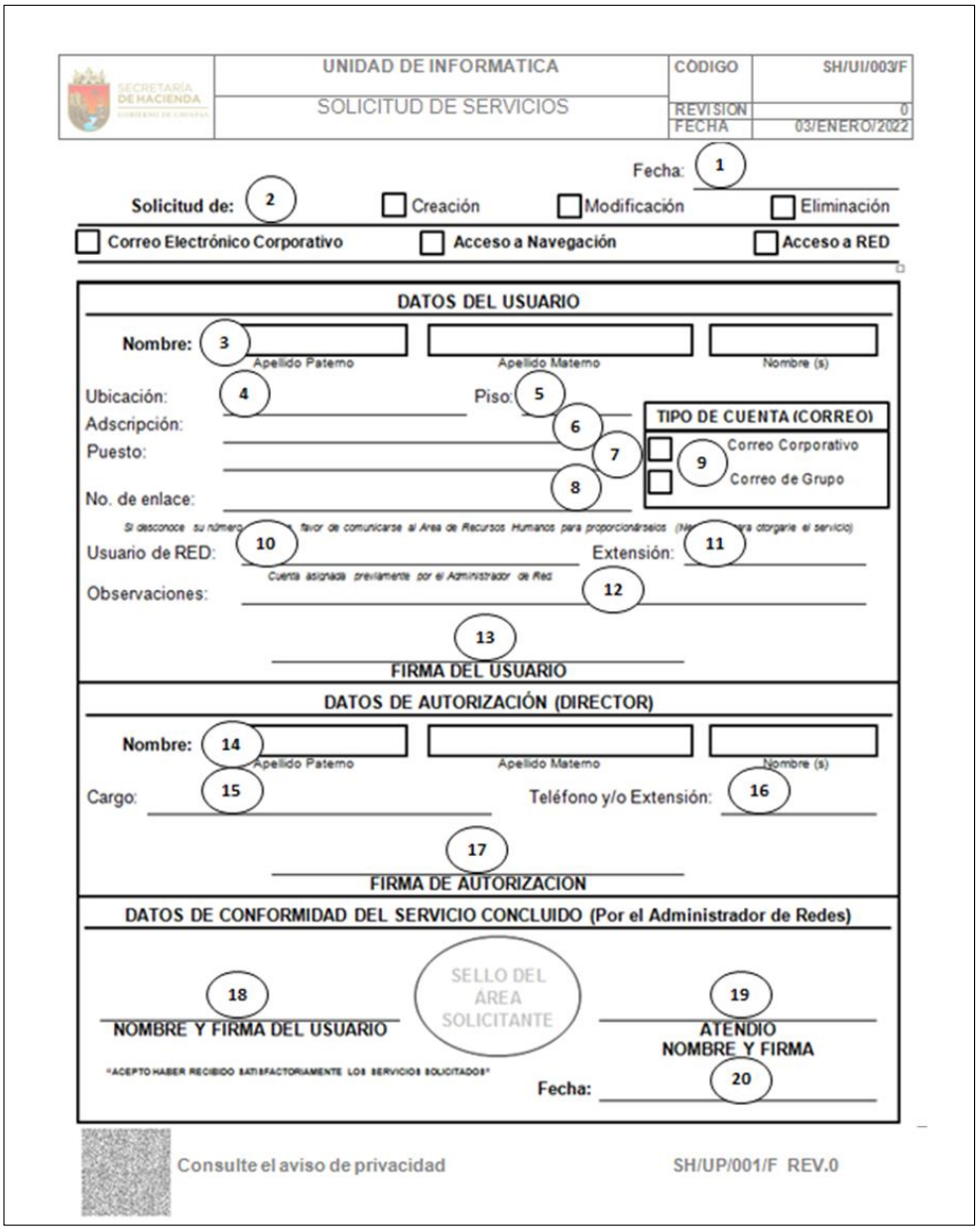
   Continúa en la actividad No. 6

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	Octubre 2024	Octubre 2025	315



UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/003/F
SOLICITUD DE SERVICIOS	REVISION	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 (Ne... para otorgarle el servicio)

Usuario de RED: 10 Extensión: 11

Cuenta asignada previamente por el Administrador de Red

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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	316

	UNIDAD DE INFORMATICA	CODIGO	SH/UI/003/F
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	SOLICITUD DE SERVICIOS	REVISION	0
		FECHA	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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	317

	UNIDAD DE INFORMATICA	CODIGO	SH/UI/003/I
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	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

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-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 Ciberseguridad y Servicios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	319

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-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 micrositios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	320

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-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 Ciberseguridad y Servicios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	321

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

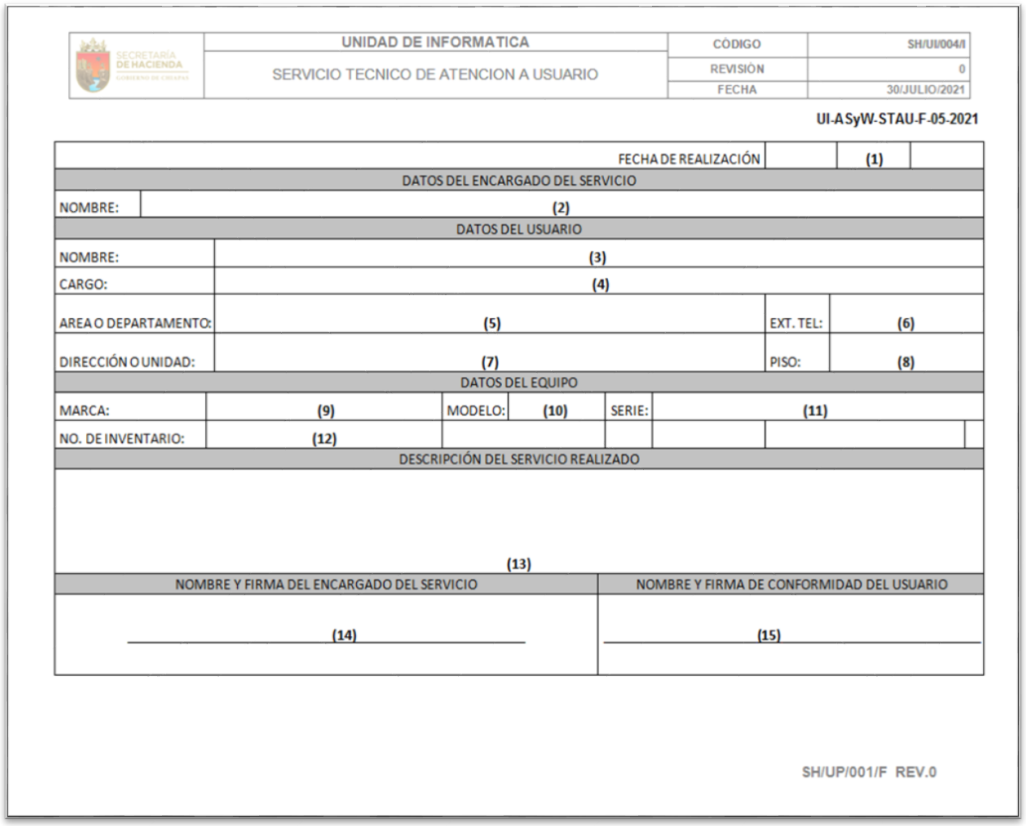
3. Realiza correcciones o ajustes de reparación y verifica el funcionamiento del software.

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	Octubre 2024	Octubre 2025	322



SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/004/I
	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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	323

	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/004/I
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	INSTRUCTIVO DE LLENADO SERVICIO TECNICO DE ATENCION A USUARIO	REVISIÓN	0
		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

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	324

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-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 Ciberseguridad y Servicios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	325

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 solicitante.
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 solicitante.
1ª. Copia de memorándum:	Archivo.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	326

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-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 Ciberseguridad y Servicios Web.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas

- Para recibir el software adquirido de parte del Área de Ciberseguridad y Servicios Web, es necesario el formato oficial de “Vale de Salida de Almacén”, elaborado y llenado por el Área de Ciberseguridad y Servicios 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 Ciberseguridad y Servicios Web, especificando los datos personales del usuario, equipo y el software que se instala.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	327

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 Ciberseguridad y Servicios 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	Octubre 2024	Octubre 2025	328

	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/002/I
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE INVENTARIO DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	03/ENERO/2022

Sistema Operativo y Ofimática

Nombre: (1) _____
Adscripción: (2) _____
Categoría: (3) _____

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 reguardo:

MARCA	MODELO	SERIE	PATRIMONIO
(4)	(5)	(6)	(7)

Se le ha instalado los programas::_____(8)_____ 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 financiamiento de responsabilidad, administrativa y/o penal a que diera lugar.

Se otorga la presente a los_____(9)_____; para los efectos legales a que haya lugar.

RESPONSABLE DEL EQUIPO

(10)

_____

ÁREA DE CIBERSEGURIDAD Y SERVICIOS WEB

(11)

_____

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 los siguiente: 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 deban ser observadas ene l 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 empeño 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 efecto.

SH/UP/001/I REV.0

	UNIDAD DE INFORMATICA	CÓDIGO	SH/UI/002/I
SECRETARÍA DE HACIENDA	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. ADSCRIPCIÓN: 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 CIBERSEGURIDAD Y SERVICIOS WEB: Es el nombre y firma del personal del área de sistema web que atendió la solicitud.

SH/UP/001/I REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	330

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-006

Nombre del Procedimiento: Verificación y bloqueos de malware en el servicio de correo electrónico institucional.

Propósito: Garantizar la seguridad de los equipos de cómputo de la Secretaría de Hacienda.

Alcance: Desde que recibe reporte de falla vía telefónica, correo electrónico o se hace la detección por el personal a cargo; hasta realizar las configuraciones o bloqueos necesarios.

Responsable del procedimiento: Área de Ciberseguridad y Servicios Web.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas

- Se realizan verificaciones continuas a las detecciones de spam o malware en el servicio de correo.
- El usuario no deberá responder a los correos que provengan de direcciones desconocidas o sospechosas; así mismo no deberá abrir vínculos que aparezcan en un mensaje de correo electrónico no deseado, y deberá mandar los mismos a la cuenta internet@haciendachiapas.gob.mx.
- El usuario no deberá publicar la cuenta de correo corporativo en páginas web o foros de debate.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	331

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de correo electrónico y/o vía telefónica, reportes de fallas en la recepción de correos.

2. Inicia Sesión en la dirección https://security.microsoft.con/quarantine en la cual se realiza búsqueda rápida o mediante filtros para detectar correos sospechosos.

   ¿El correo es realmente un correo no deseado o malware?

   Sí. Continúa en la actividad No. 2a. (Correo no deseado)
   No. Continúa en la actividad No. 3 (malware)

2a. Selecciona los mensajes identificados como correo no deseado, eliminar mensajes definitivamente, agrega la dirección de correo electrónico en el apartado de listas de bloqueados y permitidos de espacio empresarial.

3. Continua en la actividad No. 4

4. Selecciona el mensaje, libera a todos los destinatarios y envía mensaje a Microsoft para mejorar la detección (falso positivo).

5. Recaba firma de conformidad del usuario en el formato “Servicio Técnico de Atención a Usuario”, para su trámite correspondiente.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	332

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-007

Nombre del Procedimiento: Verificación y detección de vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.

Propósito: Garantizar la integridad de la información y seguridad de los equipos de cómputo de la Secretaría de Hacienda.

Alcance: Desde la recepción de la notificación; hasta cambiar las configuraciones o instalación de las actualizaciones necesarias.

Responsable del procedimiento: Área de Ciberseguridad y Servicios Web.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas

- Las actualizaciones se publican de manera periódica para los sistemas operativos soportados por parte de Microsoft, Apple, Red Hat o Canonical.
- Para los sistemas operativos Microsoft la actualización se hará de manera automática al momento de reiniciar o apagar los equipos.
- Para los sistemas operativos de servidor se programa una ventana de mantenimiento en la cual se realiza la actualización.
- Para software de aplicaciones se realiza la instalación mediante la administración de parches del antivirus corporativo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	333

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe a través de correo electrónico, notificación sobre actualizaciones, vulnerabilidades o exploits de parte proveedores de seguridad y realiza análisis de riesgo e impacto en la infraestructura tecnológica y determina.

   ¿La actualización o vulnerabilidad aplica a un sistema operativo de Servidor?

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

2. Programa una ventana de mantenimiento fuera del horario laboral, se aplican las actualizaciones y se realizan las comprobaciones necesarias.

3. Inicia sesión en https://cloud.gravityzone.bitdefender.com en la sección Red- Inventario de Parches se selecciona el proveedor y la versión del software a actualizar, se seleccionan los equipos en los cuales aplicar y se da click en instalar.

4. Envía correo electrónico mediante el cual comunica que las solicitudes fueron atendidas y envía a los proveedores de seguridad que correspondan.

5. Realiza informe y envía de manera económica al titular de la Unidad de Informática.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	334

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-ACySW-008

Nombre del Procedimiento: Administración de infraestructura de servidores en nube empresarial.

Propósito: Crear, modificar y eliminar las máquinas virtuales y servicios asociados que se alojan en la infraestructura de la nube empresarial.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud para la modificación de las máquinas virtuales o servicios asociados; hasta la atención del servicio solicitado.

Responsable del procedimiento: Área de Ciberseguridad y Servicios Web.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas

- Para la creación de máquinas virtuales, es necesario proporcionar las licencias de sistema operativo genuinas necesarias, las cuales deberán ser suministradas por parte del área operativa solicitante, deberá especificar de manera clara y completa nombre de la máquina virtual, versión de sistema operativo memoria RAM, Disco Duro, cantidad de procesadores, direcciones ips públicas o privadas, puertos de comunicación.
- Al eliminar máquinas virtuales el área solicitante deberá de realizar todos los respaldos necesarios de la información contendida ya que esta es una operación irreversible.
- Para los servicios relacionados con las reglas de firewall es necesario especificar, puertos a habilitar, protocolos, nombre o ip de la máquina virtual, ips o rangos desde las cuales se permitirá la conexión
- Los respaldos de las máquinas virtuales se realizan diariamente en un horario de 12 a.m. a 1 a.m. y el proveedor de la nube empresarial guarda los últimos 7 respaldos.
- Las áreas que soliciten regresar a un respaldo de máquina virtual previo, de ser posible deberán de realizar un respaldo manual de la información de la máquina virtual para poder recuperar su información una vez que se habilite el respaldo previo
- La creación o modificación de las máquinas virtuales, estará sujeto a la disponibilidad del recurso por parte del proveedor de la nube empresarial.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	335

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de las áreas de la Unidad de Informática, memorándum o correo electrónico mediante el cual solicitan las modificaciones en las máquinas virtuales o firewall de la nube empresarial TMX.

2. Verifica que los datos de las máquinas virtuales 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 que corresponda
1ª. Copia de memorándum:	Archivo.

   Continúa en la actividad No. 6

4. Procede a realizar los ajustes o cambios requeridos en las máquinas virtuales o firewall de la nube Empresarial TMX.

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 que corresponda
1ª. Copia de memorándum:	Archivo.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	336

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AET-001

Nombre del Procedimiento: Desarrollo y actualización de proyectos tecnológicos de la Secretaría de Hacienda.

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 Evolución Tecnológica.

Reglas:

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

Políticas:

- Tanto como el órgano solicitante como el Área de Evolución Tecnológica deberán designar un enlace para llevar a cabo de manera efectiva la comunicación entre ellas.
- Los enlaces designados serán los responsables de proveer la información requerida durante las diferentes etapas del proyecto en desarrollo.
- Cualquier sistema informático deberá ser desarrollado atendiendo los estándares para el desarrollo de los sistemas, arquitecturas, políticas de seguridad y normatividades.
- De acuerdo a las características del proyecto tecnológico, las cargas de trabajo y la disponibilidad del personal en el Área de Evolución Tecnológica, se conformará un equipo de desarrollo que podría estar compuesto de uno o más programadores.
- El jefe del Área de Evolución Tecnológica, será el líder del proyecto y el encargado de coordinar y dar seguimiento al equipo de desarrollo sobre los requerimientos del sistema durante la ejecución y desarrollo del mismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	337

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. 2
   No. Continúa en la actividad No. 3 (desarrollo de sistema)

2. 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

3. Establece mesas de trabajo para definir el alcance de los requerimientos de la nueva aplicación.

4. Elabora cronograma de actividades para realizar la actualización y/o desarrollo de aplicación conforme a lo solicitado.

   ¿El cronograma fue validado por el órgano administrativo solicitante?

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

4a. Realiza los cambios necesarios hasta cumplir con los tiempos solicitados.

5. Atiende y desarrolla los puntos de requerimientos solicitados y/o pendientes con base al cronograma de actividades y realiza pruebas necesarias hasta cumplir con el funcionamiento requerido.

6. Establece juntas de trabajo de forma periódica para presentar avances y atender las observaciones de los órganos administrativos solicitantes, a fin de elaborar minutas de trabajo para su seguimiento

7. Verifica que los puntos de las minutas que fueron señalados en las mesas de trabajo hayan sido atendidos y determina.

   ¿Los puntos fueron atendidos correctamente?

   No. Continúa en la actividad No. 7a
   Sí. Continúa en la actividad No. 8

7a. Realiza las actividades a fin de atender los puntos señalados, hasta cumplirlos correctamente.

8. Elabora memorándum mediante el cual informa la conclusión del desarrollo del sistema, 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.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	338

9. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	339

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AET-002

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a los sistemas de la Secretaría de Hacienda y organismos públicos.

Propósito: Mantener en óptimas condiciones los sistemas con los que cuenta la Secretaría de Hacienda y los organismos públicos.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud del mantenimiento; hasta la actualización del sistema.

Responsable del procedimiento: Área de Evolución Tecnológica.

Reglas:

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

Políticas:

- Las modificaciones, actualizaciones o mejoras continuas a los catálogos y datos de los sistemas deben de ser solicitados de manera oficial a través de memorándum, anexando toda la documentación de los procesos involucrados, diccionario de datos y especificaciones pertinentes para el caso.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	340

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe memorándum a través de la Unidad de Informática en el que solicita mantenimiento con requerimientos a las bases de datos en los Sistemas informáticos y de comunicaciones de los órganos administrativos de la Secretaría de Hacienda u organismos públicos.

2. Analiza, realiza calendario de trabajo y envía al titular de la Unidad de Informática de manera económica para su validación correspondiente.

   ¿El calendario de trabajo fue validado?

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

Nota: En caso de que los requerimientos sean menores a tres estos se resolverán en un máximo de 7 días y no necesitan calendarizar.

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

   Regresa a la actividad No. 2

3. Elabora correo para programar cita, acordar fecha, hora y llevar a cabo el mantenimiento requerido, envía copia de conocimiento al jefe de la Unidad de Informática.

4. Asiste al órgano administrativo solicitante a fin de llevar a cabo el mantenimiento correspondiente.

5. Elabora memorándum mediante el cual comunica la conclusión del mantenimiento de los sistemas; 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

6. Archiva documentación para su control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	341

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AET-003

Nombre del Procedimiento: Respaldo de las bases de datos de los sistemas de la Secretaría de Hacienda.

Propósito: Garantizar la Seguridad de la información de los Sistemas 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 su conclusión.

Responsable del procedimiento Área de Evolución Tecnológica.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas:

- Los respaldos de base de datos se realizan diariamente de manera automatizada a las 12:00 y a las 19:00 horas.
- El personal del Área de Evolución Tecnológica es responsable de resguardar los respaldos por un periodo de 7 días, el nuevo respaldo reemplaza al anterior.
- Los respaldos automatizados guardan el 100% de la información de las bases de datos que contengan los sistemas

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	342

Descripción del Procedimiento:

1. Accede al servidor de base de datos y verifica tareas programadas activas; analiza y determina.

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

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

1a. Identifica el motivo por el cual no se están ejecutando y soluciona según el caso.

2. Verifica estatus de la ejecución de respaldos de bases de datos programadas de acuerdo 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, soluciona y realiza ajustes al espacio del disco duro.

3. Revisa el tamaño del respaldo para determinar que exista congruencia con los anteriores archivos de 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. Ejecuta el job de respaldos o en su caso se realiza de manera manual.

   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 en el servidor permite el almacenamiento de las bases de datos?

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

4a. Envía a través de correo electrónico al titular de la Unidad de Informática, para su conocimiento y atención sobre el espacio en el servidor.

5. Archiva documentación para su control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	343

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AET-004

Nombre del Procedimiento: Atención a solicitudes de capacitación y asesorías de los sistemas informáticos de la Secretaría de Hacienda.

Propósito: Capacitar y asesorar a los usuarios de los órganos administrativos de la Secretaría de Hacienda, en temas referentes al uso de los sistemas, 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 Evolución Tecnológica.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas:

- Las capacitaciones y asesorías podrán programarse al menos con tres días de anticipación
- El personal del Área de Evolución Tecnológica será el responsable de definir la modalidad en la que se impartirá el curso, en línea o presencial y para ambas modalidades será el mismo procedimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	344

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de los órganos administrativos, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicitan capacitación en el uso de los sistemas de la Secretaría de Hacienda.

2. Revisa la disponibilidad de lugar, personal y equipo de cómputo para realizar la 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	Octubre 2024	Octubre 2025	345

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AICGRH-001

Nombre del Procedimiento: Mejora continua de los sistemas de la CGRH.

Propósito: Mantener actualizados los Sistemas de la CGRH **.**

Alcance: Desde la recepción de manera económica de los requerimientos para desarrollo del software o mejora continua; hasta la entrega de los mismos debidamente firmados.

Responsable del procedimiento: Área de Informática de la CGRH.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas

- El formato de Especificaciones de Requisitos de Software (ERS) es el que da inicio al desarrollo, diseño o mejoras de los sistemas de la CGRH.
- El personal involucrado es el único responsable de las especificaciones y el nivel de detalle de las mismas, en el entendido que las cuestiones no explícitamente indicadas pudieran no incluirse aun cuando parecieran evidentes o lógicas a su juicio.
- Todas las Especificaciones de Requisitos de Software (ERS) no descritas inicialmente por el personal involucrado causarán un cargo de tiempo extra en el desarrollo y de entrega; esto dependiendo de la magnitud y complejidad serán consideradas como un desarrollo, mejora continua y/o servicio distinto al objeto del presente.
- La integridad, seguridad y confiabilidad de los datos son responsabilidad exclusiva del personal involucrado, por lo que se le sugiere describir todos los posibles escenarios de pruebas basados en casos reales o casos futuros que puedan presentarse.
- La elaboración de la lista de entregables es responsabilidad de la Unidad de Informática o el área responsable; y está contenida en la propuesta técnica presentada al personal involucrado para su aprobación antes de iniciar el desarrollo.
- La lista de entregables requiere la especificación de componentes a desarrollar; estas especificaciones son responsabilidad exclusiva del personal involucrado (independientemente de que hayan sido elaboradas por él, un tercero o por la Unidad de Informática o el área responsable) en el entendido de que deberá.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	346

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de manera económica de los órganos administrativos de la CGRH, a través de la Unidad de Informática solicitud de mejora continua para sus sistemas informáticos.

2. Realiza él envió vía correo electrónico de formato Especificación de Requisitos de Software (ERS) y agrega una descripción de los requisitos que necesitará para llevar a cabo la mejora, al órgano administrativo solicitante a fin de que sea llenado de acuerdo a lo que se requiere.

3. Recibe vía correo electrónico del órgano administrativo solicitante, formato Especificación de Requisitos de Software (ERS) con instructivo y la distribución de campos o datos, ejemplo elaborado en hoja electrónica de cálculo, donde se añaden las cantidades reales y sus fórmulas para poder validar cálculos en los sistemas correctos.

4. Analiza formato Recolección de Especificación de Requisitos de Software a fin de plasmar las actividades de desarrollo y visualizar la magnitud de los requisitos del órgano administrativo solicitante.

5. Realiza llamada telefónica al Área de Evolución Tecnológica a fin de acordar reunión para atender la mejora continua del Software que solicitan los órganos administrativos de la CGRH y acuerdan hora y fecha de reunión con el órgano solicitante.

6. Realiza llamada telefónica al órgano administrativo solicitante y notifica hora y lugar en la que se llevara a cabo reunión para presentar las opciones de desarrollo o mejora.

7. Acude al área solicitante, y a fin de trabajar en conjunto con el Área de Evolución Tecnológica para solventar las dudas y realizar la retroalimentación en los requerimientos de Sistemas a desarrollar.

8. Elabora formato Recolección de Especificación de Requisitos de Software de acuerdo a las especificaciones solicitadas en reunión.

   ¿Los requisitos cumplen con las necesidades especificadas?

   No. Continúa con la actividad 8a.
   Sí. Continúa con la actividad No. 9

8a. Elabora los requisitos hasta que el formato cumpla con las necesidades requeridas.

9. Elabora acta de levantamiento de especificación de requerimientos de software con la información trabajada durante el procedimiento.

10. Recaba rubricas y firmas de los órganos administrativos involucrados, fotocopia y entrega a cada uno de los órganos administrativos en el procedimiento y distribuye de la siguiente manera:

Original de acta:	Titular del Área de Informática.
1ª. Copia de acta:	Titulara del órgano administrativo solicitante.
2ª Copia de acta:	Archivo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	347

11. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	348

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/F
	ESPECIFICACION DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

1. PERSONAL INVOLUCRADO

Nombre	
Area de conocimiento	Elija un elemento.
Puesto	
Categoría Profesional	
Responsabilidad	
Información de contacto	

2. CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

Tipo de usuario	
Formación	Elija un elemento.
Actividades	

3. DESCRIPCION GENERAL STORYBOARD

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Identificación del requerimiento		
Nombre del Requerimiento		
Histórico de versiones	Versión	
	Tipo versión	Elija un elemento.
	Numero versión	
	Estado	Elija un elemento.
	Fecha	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.
	Responsable	
	Cambios al documento	
Nombre del caso de uso		
Actor(es)		
Características		
Antecedentes		
Background		
Objetivo		
Que		

Consulte el aviso de privacidad Página 1 de 2 SH/UP/001/F REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	349

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/F
	ESPECIFICACION DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

Como		
Cuando		
Beneficio(s)		
Alcance		
Canal		
Dependencia de terceros		
Diseños UX		
Información de ambientes		
Storefronts		
Criterios de aceptación		
Workflows affected		
Descripción del requerimiento		
Diccionario de datos		
Requerimiento NO funcional		
Escenarios de prueba		
Matriz de prueba		
Precondición		
Secuencia	Pasos realizados	Información para los pasos
Postcondición		
Escenario de excepciones		
Definición de finalización		
Technical Solution Detail		
Frecuencia		
Observaciones		
Fecha de la solicitud	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	
Personal involucrado	SQL:	
	Back-end:	
	Front-end:	
Prioridad del requerimiento	Elija un elemento.	

Consulte el aviso de privacidad Página 2 de 2 SH/UP/001/F REV.0

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	350

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

INSTRUCTIVO

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

1. PERSONAL INVOLUCRADO

Nombre	<<Nombre completo>>
Área de conocimiento	Especificar cuál es su área de conocimiento: - Ciencias Exactas, Ingeniería y Tecnología - Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud - Ciencias Sociales, Economía, Educación, Humanidades y de las Artes - Ciencias Administrativas y Contables
Puesto	<<Puesto>>
Categoría Profesional	<<Categoría>>
Responsabilidad	Proporcionar la información necesaria de las Especificaciones de Requisitos de Software
Información de contacto	<<Correo electrónico institucional>>, <<Teléfono oficina + Extensión>>

2. CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

Deberá describir las características y todos los tipos de roles de usuarios que el sistema deberá incluir en el requisito solicitado.

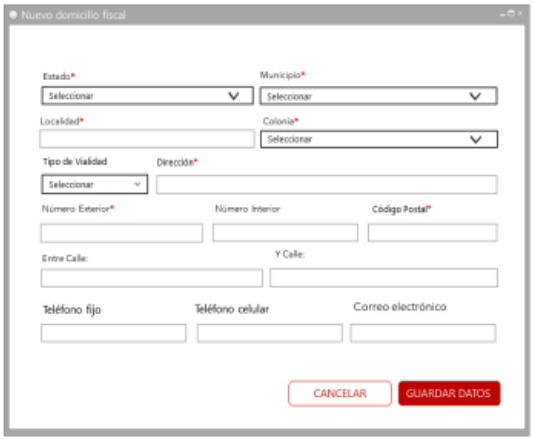
Tipo de usuario	Administrador
Formación	Especificar cuál es el área de conocimiento: - Ciencias Exactas, Ingeniería y Tecnología - Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud - Ciencias Sociales, Economía, Educación, Humanidades y de las Artes - Ciencias Administrativas y Contables
Actividades	Control y manejo del módulo en general

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	351

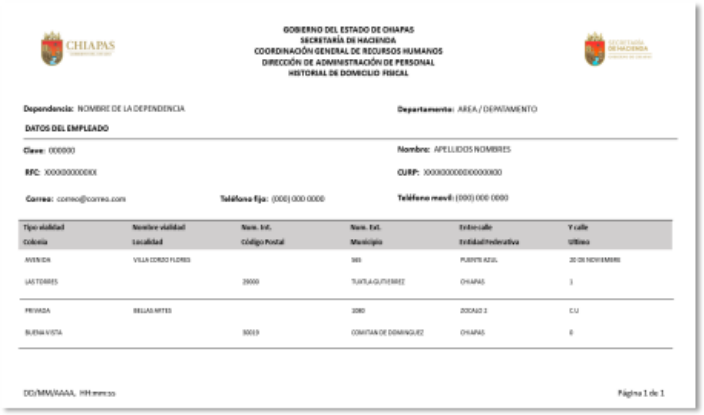
SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

3. DESCRIPCION GENERAL STORYBOARD

Insertar dibujo, capturas de pantalla, formatos, etc.
El dibujo puede ser hecho a mano especificando lo que debería contener el módulo.
Ejemplo 1:



Ejemplo 2:



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	352

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

**Nota: Por cada acción se deberá llenar una nueva tabla. Por ejemplo: Buscar un empleado, Agregar un empleado, editar un empleado, eliminar un empleado, Generar un reporte de empleado.*

Partiendo del ejemplo anterior, en su totalidad debería haber 5 tablas es decir 5 requerimientos.

****Los requerimientos deben estar separados por tablas*

Identificación del requerimiento	*Exclusivamente del área de Informática.* El identificador deberá iniciar con "RF" el cual es la abreviatura de "Requerimientos Funcionales" seguido con una longitud de 3 dígitos "001"; Cada nuevo requisito será el consecutivo del número anterior de la Identificación del requerimiento. Ejemplo: RF001 (identificador del requerimiento)	
Nombre del Requerimiento	Nombre del proceso / Acción / Actividad; este deberá iniciar en verbo infinitivo (ar, er, ir) seguido del tipo de proceso o acción o actividad. Ejemplo: *Consultar información*	
Histórico de versiones	**Versión**	
	Tipo versión	*Exclusivamente del área de Informática.* Mencionar la versión de del requerimiento solicitado por el usuario. Especificar cuál es la versión: - Alfa - Beta - Versión candidata a definitiva (RC) - Versión de disponibilidad general (RTM)
	Numero versión	*Exclusivamente del área de Informática.* Mencionar el numero versión de del requerimiento solicitado por el usuario. Las modificaciones que impliquen un impacto significativo deberán representarse de lado entero. Asimismo, modificaciones que no impactan en el requerimiento original solicitado como pueden ser cambio de colores, tipografía, tamaño de los elementos o reorganización de los elementos del requerimiento deberán representarse de lado decimal. Ejemplo: 2.0 <- Cambio significativo que impacta al requerimiento original 2.1 <- Cambio que no impacta y no modifica la funcionalidad del requerimiento original
	Estado	*Exclusivamente del área de Informática.* Mencionar el estado actual del requerimiento Especificar cuál es la versión: - Borrador - Revisión - Aprobado

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

	Fecha	*Exclusivamente del área de Informática.* Fecha en que se realiza cambios en el documento
	Responsable	*Exclusivamente del área de Informática.* Nombre del responsable quien realizo las modificaciones al documento
	Cambios al documento	
	Describir los cambios que se realizaron en el documento	
Nombre del caso de uso	Nombre del requerimiento Ejemplo: *Domicilio Fiscal*	
Actor(es)	Mencionar los roles quienes utilizaran el sistema, requerimiento o modulo. Ejemplo: Administrador Capturista Gestor Operativo DAP Gestión administrativa - Admin	
Características	Describe las características que deberá contener el requerimiento. Ejemplo: *El módulo deberá ser responsive deberá incluir los siguientes campos:* ✓ *Código Postal* ✓ *Nombre de la vialidad* ✓ *Tipo de vialidad* ✓ *Numero exterior* ✓ *Numero interior* ✓ *Nombre de la colonia* ✓ *Nombre de la localidad* ✓ *Nombre del municipio* ✓ *Nombre de la Entidad Federativa* ✓ *Calle* ✓ *Y calle* ✓ *Correo electrónico* ✓ *Teléfono fijo* ✓ *Teléfono móvil*	
Antecedentes	Describir la problemática y las necesidades del área o departamento o del usuario quien solicita el requerimiento. Ejemplo: *Derivado a las necesidades de la CGRH se requiere desarrollar un módulo para la captura, edición y visualización del domicilio fiscal de los empleados; Información que el SAT solicita y requiere para la realización del timbrado de nómina.*	
Background	*Exclusivamente del área de Informática.* Describe de manera visual la interfaz gráfica que tendrá el sistema o el módulo que solicita el usuario. Cabe mencionar que, en este apartado debe incluirse los diseños de la interfaz	
Objetivo	Describir el objetivo general, este deberá iniciar en verbo infinitivo (ar, er, ir). Ejemplo: *Consultar la información del domicilio fiscal de los empleados*	
Que	Son acontecimientos, acciones o ideas que constituyen la descripción del requerimiento; iniciar la descripción con un verbo infinitivo (ar, er, ir)	

Página **4** de **10** **SH/UP/001/I REV.0**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	354

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

	Ejemplo: *Mostrar un módulo exclusivamente para la consulta de la información del domicilio fiscal de los empleados.*
Como	Son circunstancias en las que se desarrollan las acciones del requerimiento; iniciar la descripción con un verbo infinitivo (ar, er, ir) Ejemplo: *Identificar a los usuarios por su nivel de accesibilidad y rol*
Cuando	Sitúa la acción del requerimiento en un tiempo concreto; iniciar la descripción con la contracción Al y un verbo infinitivo (ar, er, ir) Ejemplo *Al consultar la información del domicilio fiscal.*
Beneficio(s)	**Cualitativo / Cuantitativo** Describe los beneficios que aportara el requerimiento solicitado. iniciar la descripción con un verbo infinitivo (ar, er, ir). Ejemplo: *Mejorar la experiencia de UX/UI.* *Mejorar los procesos administrativos y operativos*
Alcance	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* Describe de manera visual el alcance que tendrá el sistema o el modulo que solicita el usuario. Cabe mencionar que, en este apartado puede incluirse formatos, dibujos, diseños de la interfaz por parte del usuario y/o del área responsable. Ejemplo: Storyboard
Canal	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá describir cual será el canal o el medio donde el usuario podrá utilizar el modulo o sistema para realizar la actividad de acuerdo con los requerimientos antes solicitados. Por otra parte, al no existir algún medio o canal especifico deberá llenarse con la palabra "N/A" lo que es la abreviatura de "No Aplica"
Dependencia de terceros	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá describir si el modulo o el sistema que solicita el usuario dependerá de tecnologías de terceros. Por otra parte, al no existir algún medio o canal especifico deberá llenarse con la palabra "N/A" lo que es la abreviatura de "No Aplica"
Diseños UX	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática incluirá los diseños UX del módulo o sistema a desarrollar solicitado por el usuario. Cabe mencionar que, puede incluirse tecnologías como Figman, Adobe XD o PowerPoint como herramienta para la presentación del módulo de como seria la interacción entre el usuario y la interfaz gráfica del sistema. Por otra parte, al no existir algún medio o canal especifico deberá llenarse con

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	355

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/I
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

	la palabra "N/A" lo que es la abreviatura de "No Aplica"
Información de ambientes	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* Desarrollo: Server Productivo: Server Describir la dirección IP o URL para los ambientes de Desarrollo y Productivo donde estará alojado el Sistema o Modulo
Storefronts	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* Especificar si el sistema o modulo pertenece a una tienda virtual Por otra parte, al no existir algún medio o canal especifico deberá llenarse con la palabra "N/A" lo que es la abreviatura de "No Aplica"
Criterios de aceptación	Describe paso a paso el requerimiento solicitado, así como los detalles, formulas, reglas, condiciones, procesos, etc que debería realizar; La descripción debería iniciar con: "Yo como usuario con un rol de:". Por otra parte, deberá incluir los nombres de los campos que contendrán el módulo del requerimiento, así como los botones, los mensajes que deberá mostrar el sistema según la acción que realice. Ejemplo 1: *Yo como usuario con un rol de **administrador**, tendré accesibilidad al menú, en donde entrare al siguiente menú: Burocracia > Empleados > Acción: opción "Detalles" > Domicilio Fiscal; Al entrar al módulo, observare en la pantalla una tabla (DataTable) con 4 columnas con los siguientes campos:* ✓ *Dirección* ✓ *Colonia* ✓ *Ultimo (CheckBox)* ✓ *Acciones (Editar / Eliminar)* *Asimismo, en la pantalla observare un botón con un icono de más (+) y con la siguiente etiqueta "Nuevo domicilio fiscal" y otro botón con la siguiente etiqueta "Generar reporte"; Un menú desplegable (comboBox) que me permitirá mostrar de 10, 25, 50 y 100 registros en la tabla (DataTable) de los domicilios registrados; Un campo de texto (TextBox) el cual me permitirá escribir texto para filtrar la búsqueda del domicilio registrado.* *Por otra parte, al no existir ningún domicilio fiscal registrado en la tabla deberá mostrarme el siguiente mensaje:* *"Ningún dato disponible en esta tabla".* Ejemplo 1.2: *En caso de **ingresar un nuevo domicilio fiscal** abrirá un modal al dar clic en el botón "+ Nuevo domicilio fiscal" con los siguientes campos de textos (TextBox) y menús desplegables (ComboBox):* ✓ *Código Postal (TextBox)* ✓ *Nombre de la vialidad (TextBox)* ✓ *Tipo de vialidad (ComboBox)* ✓ *Numero exterior (TextBox)* ✓ *Numero interior (TextBox)* ✓ *Nombre de la colonia (ComboBox)*

Página **6** de **10** **SH/UP/001/I REV.0**

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	356

- ✓ *Nombre de la localidad (TextBox)*
- ✓ *Nombre del municipio (ComboBox)*
- ✓ *Nombre de la Entidad Federativa (ComboBox)*
- ✓ *Calle (TextBox)*
- ✓ *Y calle (TextBox)*
- ✓ *Correo electrónico (TextBox)*
- ✓ *Teléfono fijo (TextBox)*
- ✓ *Teléfono móvil (TextBox)*

Ejemplo 1.3:

*En caso de **editar un domicilio fiscal** abrirá un modal con los siguientes campos de textos (TextBox) y menús desplegables (ComboBox) editables:*

- ✓ *Estado (ComboBox)*
- ✓ *Municipio (ComboBox)*
- ✓ *Código Postal (TextBox)*
- ✓ *Nombre de la vialidad*
- ✓ *Tipo de vialidad (ComboBox)*
- ✓ *Numero exterior (TextBox)*
- ✓ *Numero interior (TextBox)*
- ✓ *Nombre de la colonia (ComboBox)*
- ✓ *Nombre de la localidad (TextBox)*
- ✓ *Nombre del municipio (ComboBox)*
- ✓ *Nombre de la Entidad Federativa (ComboBox)*
- ✓ *Calle (TextBox)*
- ✓ *Y calle (TextBox)*
- ✓ *Correo electrónico (TextBox)*
- ✓ *Teléfono fijo (TextBox)*
- ✓ *Teléfono móvil (TextBox)*

Ejemplo 1.4:

*En caso de **eliminar una dirección fiscal**, el sistema le mostrará el siguiente mensaje "¿Desea eliminar el domicilio? ¡No se podrá revertir la operación!"; Asimismo, le mostrará dos botones, un botón "Cancelar" y otro botón "Eliminar".*

Ejemplo 1.5:

*En caso de **generar un reporte de dirección fiscal**, el sistema descargara en automático el historial de los domicilios registrados en ese empleado, mostrado el primer registro en el reporte como domicilio fiscal actual y siguiendo a partir del segundo registro como los domicilios fiscales anteriores si el empleado tuvo más de 1 domicilio registrado. Asimismo, el reporte deberá incluir la siguiente información:*

- ✓ *Clave del empleado*
- ✓ *Nombre completo del empleado*
- ✓ *RFC*
- ✓ *CURP*
- ✓ *Partida*
- ✓ *Dependencia*
- ✓ *Departamento*
- ✓ *Correo electrónico*
- ✓ *Teléfono fijo*
- ✓ *Teléfono móvil*
- ✓ *Tipo de vialidad*

	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO	SH/UI/013/I
SECRETARÍA DE HACIENDA	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	REVISIÓN	0
		FECHA	09/AGOSTO/2024

	✓ *Nombre de la vialidad* ✓ *Numero interior* ✓ *Numero exterior* ✓ *Calle* ✓ *Nombre de la colonia* ✓ *Nombre de la localidad* ✓ *Código Postal* ✓ *Nombre del municipio* ✓ *Nombre de la Entidad Federativa* ✓ *Ultimo*
Workflows affected	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de informática describirá si existen "palabras, texto o letras" que se verán afectados por los cambios solicitados por el usuario. Por otra parte, al no existir algún medio o canal especifico deberá llenarse con la palabra "N/A" lo que es la abreviatura de "No Aplica"
Descripción del requerimiento	Describe el requerimiento de forma general, así como los roles de los usuarios quienes utilizaran este requerimiento. Ejemplo: *El módulo podrá ser consultado por los empleados y los administradores de RH de cada dependencia. Asimismo, todos los usuarios deberán identificarse con su cuenta de usuario para acceder al módulo Domicilio Fiscal, dependiendo el rol y los permisos este tendrá un nivel de accesibilidad.* ✓ *Los **administradores de RH** (Ver tabla 2.2, pág. 10) podrán visualizar, agregar, editar y generar reporte del domicilio fiscal.* ✓ *Los **empleados** únicamente podrán visualizar el domicilio fiscal.*
Diccionario de datos	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá anexar los nombres de los identificadores que corresponde al diccionario de datos de acuerdo con los requisitos solicitados por el usuario. Si, el requerimiento no incluye diccionario de datos entonces debería escribir "N/A". Cabe señalar que, el identificador deberá iniciar con "DD" el cual es la abreviatura de "Diccionario de Datos" seguido con una longitud de 3 dígitos "001"; Cada nuevo diccionario de datos será el consecutivo del número anterior de la Identificación del diccionario de datos Ejemplo: • DD001
Requerimiento NO funcional	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá anexar los nombres de los identificadores del requerimiento NO funcional. Cabe señalar que, el identificador deberá iniciar con "RNF" el cual es la abreviatura de "Requerimientos NO Funcionales" seguido con una longitud de 3 dígitos "001"; Cada nuevo requisito será el consecutivo del número anterior de la Identificación del requerimiento no funcional Ejemplo: • RNF001 • RNF002 • RNF004

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	358

	• RNF005 • RNF006 • RNF008
Escenarios de prueba	Describir los escenarios que deberán probarse durante la prueba (test) del requerimiento solicitado por el usuario. Cabe mencionar que, estos escenarios de prueba deberán proporciónalos el usuario. Ejemplo 1. Un empleado sin domicilio fiscal. 2. Un empleado con domicilio fiscal.
Matriz de prueba	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* Matriz de prueba para Software. En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá anexar los nombres de los identificadores de la Matriz de prueba. Cabe señalar que, el identificador deberá iniciar con "MP" el cual es la abreviatura de "Matriz de Prueba" seguido con una longitud de 3 dígitos "001", un guion "-" y posteriormente el Identificador del requisito solicitado; Cada nuevo requisito será el consecutivo del número anterior de la Identificación de la Matriz de prueba. Ejemplo: MP001-RF002
Precondición	Describe la(s) precondición(es) del requerimiento antes de realizar la acción, proceso y/o actividad. Ejemplo: *El usuario deberá iniciar sesión con sus credenciales correspondientes en el cual estará definido su nivel de accesibilidad y rol para acceder al módulo de empleados en la sección de Domicilio Fiscal.* *Deberá existir el empleado en el sistema o en su caso primero debe de darse de **ALTA** el empleado para posteriormente poder asignarle un domicilio fiscal.*
Secuencia	**Pasos realizados** *Exclusivamente de la Unidad de Informática* La unidad de Informática deberá describir los pasos de acuerdo con los requerimientos previamente descritos en este documento. Ejemplo: 1. El usuario ingresa a SIREH para comenzar. 2. Visualizara el Dashboard y el menú de SIREH según el rol y el nivel de accesibilidad. 3. Si, el usuario quiere **consultar** un
	Información para los pasos *Exclusivamente de la Unidad de Informática* La unidad de Informática deberá describir el nombre del módulo en que el usuario realiza los pasos de acuerdo con los requerimientos previamente descritos en este documento. Ejemplo: 1. **Módulo** inicio de sesión. 2. **Dashboard** de SIREH.

SECRETARÍA DE HACIENDA GOBIERNO DE CHIAPAS	**UNIDAD DE INFORMÁTICA**	**CÓDIGO**	**SH/UI/013/I**
	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PARA LA ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SOFTWARE	**REVISIÓN**	**0**
		FECHA	**09/AGOSTO/2024**

	domicilio fiscal, deberá dirigirse a: **Menú > Burocracia > Empleados**, en el cual le mostrará el siguiente mensaje "Cargando información…" mientras el sistema termina de consultar la lista de todos los empleados registrados.	3. **Menú** y **Módulo** de empleados > **Sección** domicilio fiscal > **Tabla de registros** de domicilios registrados.
Postcondición	Describe la(s) postcondición(es) del requerimiento, después de haber concluido la acción, proceso y/o actividad. Ejemplo: *Se visualizó la información del domicilio fiscal.*	
Escenario de excepciones	Describe los escenarios en donde no aplicarían estas precondiciones y postcondiciones; en dado caso que no exista escenarios de excepciones deberá indicarlo con la palabra "N/A".	
Definición de finalización	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá anexar los nombres de los identificadores de la Definición de finalización. Cabe señalar que, el identificador deberá iniciar con "RDF" el cual es la abreviatura de "Requerimientos de Definición de Finalización" seguido con una longitud de 3 dígitos "001"; Cada nuevo requisito será el consecutivo del número anterior de la Identificación del requerimiento no funcional Ejemplo: • RDF001	
Technical Solution Detail	*Exclusivamente del área de Informática* En el siguiente apartado, la Unidad de Informática deberá describir las soluciones técnicas o propuestas para el requerimiento solicitado.	
Frecuencia	Describe la frecuencia que debería realizarse este requerimiento Ejemplo: *Las veces que el usuario lo solicite.*	
Observaciones	*Apartado exclusivo para comentarios mencionados durante la reunión de revisión del requerimiento en ambas partes (Stakeholder & Product Owner / Scrum Master).*	
Fecha de la solicitud	Fecha en que se solicita el requerimiento	
Personal involucrado	***SQL:***	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* *Nombre del personal quien realizara el desarrollo de la base de datos así como las consultas SQL.*
	Back-end:	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* *Nombre del personal quien realizara el desarrollo de la estructura y el modelo para el CRUD así como los servicios que se deberán consumir.*
	Front-end:	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* *Nombre del personal quien realizara el desarrollo de la interfaz gráfica del módulo o sistema.*
Prioridad del requerimiento	*Exclusivamente de la Unidad de Informática* *Mencionar el estatus de prioridad del requerimiento solicitado por el usuario.*	

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	360

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AICGRH-002

Nombre del Procedimiento: Actualización de la base de datos de los sistemas informáticos de los órganos administrativos de la Coordinación General de Recursos Humanos.

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

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de actualización de la base de datos de los sistemas informáticos de la Coordinación General de Recursos Humanos; hasta comunicar al órgano administrativo solicitante, la conclusión de la solicitud.

Responsable del procedimiento: Área de Informática de la CGRH.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Políticas:

- Las modificaciones, actualizaciones o mejoras continuas 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, diccionario de datos 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 la Coordinación General de Recursos Humanos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	361

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del órgano administrativo de la CGRH, a través de la Unidad de Informática, memorándum en el que solicita actualización de las bases de datos de sus sistemas.

2. Verifica con el órgano administrativo solicitante, el alcance de las actualizaciones que requiere el sistema para definir los cambios necesarios.

3. Realiza la actualización y presenta los avances a los órganos administrativos a fin de que estos sean validados.

   ¿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 del sistema, 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.

SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-UI-AICGRH-003

Nombre del Procedimiento: Asesorar en materia de sistematización de procesos a los órganos administrativos de la CGRH.

Propósito: Proporcionar asesorías y soporte a los órganos administrativos de los sistemas informáticos de la CGRH.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de asesoría de manera presencial, vía telefónica o por correo electrónico; hasta comunicar el órgano administrativo de manera económica la conclusión de la asesoría.

Responsable del procedimiento: Área de Informática de la CGRH.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	363

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe de forma presencial, vía telefónica o por correo electrónico a través de la Unidad de Informática solicitud de asesoría del órgano administrativo de la CGRH y determina.

   ¿La asesoría puede solventarse de manera inmediata?

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

1a. Proporciona al órgano administrativo solicitante, la asesoría necesaria, a fin de solventar la problemática o dudas presentadas en la sistematización de los procesos de la CGRH. así mismo verifica que las dudas o comentarios queden solventados en su totalidad.

   Continúa con la actividad 2

2. Realiza consulta de la información con los órganos administrativos y elabora un plan de trabajo a fin de solventar dudas o comentarios pendientes de atender.

3. Solventa dudas o comentarios pendientes de acuerdo al plan de respuestas elaborado.

4. Comunica de manera económica al órgano administrativo solicitante, la conclusión de la asesoría.

5. Llena formato de Control de asesorías para su registro correspondiente.

6. Archiva documentación para control y consultas posteriores.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Septiembre 2006	Octubre 2024	Octubre 2025	364