

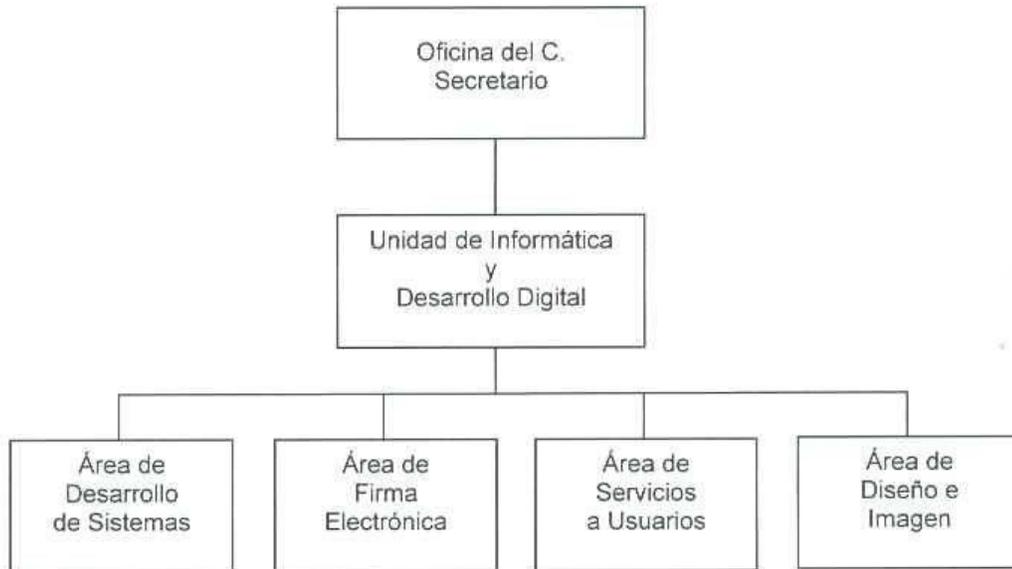


Procedimientos

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	4



Organigrama Especifico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	C

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Nombre del procedimiento: Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos.

Propósito: Automatizar y simplificar los procesos administrativos de la Secretaría, implementando las herramientas necesarias para administrar la información de manera más eficiente y eficaz.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de un nuevo sistema, hasta la implementación y capacitación del mismo.

Responsable del procedimiento: Área de Desarrollo de Sistemas.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Desarrollo de Sistemas, realizará el seguimiento de la implementación del sistema.
- Cuando el proyecto solicitado es de alta prioridad, se considera en los proyectos en desarrollo, en caso contrario se ubica en sitio de espera, hasta concluir con los proyectos programados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials]

Descripción del procedimiento					
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones			
1	Recibe a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital la solicitud de los órganos administrativos de la Secretaría para el desarrollo de un nuevo sistema.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05			
2	Elabora minuta de trabajo de la reunión en la que se establecen acuerdos y se conocen los detalles de los requerimientos del proyecto, firman los participantes y recaban firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital.				
3	Desarrolla proyecto de sistema informático y realiza pruebas para la liberación del sistema. ¿Existen observaciones?: Sí: Continúa en la actividad No. 3a No: Continúa en la actividad No. 4				
3a	Realiza modificaciones de las inconsistencias detectadas. Regresa a la actividad No. 3				
4	Presenta proyecto al titular de la Unidad de informática y Desarrollo Digital para su valoración. ¿Existen observaciones?: Sí: continúa con la actividad no. 4a No: Continúa con la actividad No. 5				
4a	Realiza modificaciones para corregir las observaciones y/o sugerencias realizadas. Regresa a la actividad No. 4				
5	Realiza presentación del sistema al personal del Área solicitante y recibe observaciones y/o sugerencias. ¿Cumple con los requisitos?: Sí: continúa con la actividad No. 6 No: continúa con la actividad No. 5a				
5a	Realiza modificaciones para corregir las observaciones y/o sugerencias realizadas. Regresa a la actividad No.5				
Primera emisión	Actualización			Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018			Junio 2019	2/3

[Handwritten signatures and initials]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
6	Entrega proyecto al Área solicitante para que verifique su funcionalidad y se adecúe a las necesidades solicitadas. ¿Satisface las necesidades de usuario? Si: continúa con la actividad No. 7 No: continúa con la actividad No. 6a		
6a	Realiza modificaciones para corregir las observaciones y/o sugerencias realizadas. Regresa a la actividad No. 4		
7	Realiza la implementación y capacitación del Área solicitante del proyecto.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05	
8	Notifica al Área solicitante que el proyecto ha sido implementado y solicita la firma de aceptación y conformidad correspondiente.		
9	Respalda en un dispositivo de almacenamiento el proyecto junto con la documentación del mismo y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3









SCG-UIDD-ADS-02

Nombre del procedimiento: Mantenimiento de Sistemas Informáticos.

Propósito: Mantener en óptimas condiciones la operatividad de los sistemas instalados, para eficientar su aplicación en los procesos administrativos.

Alcance: Desde la recepción del reporte de mantenimiento al sistema, hasta la firma de conformidad del solicitante de dicho mantenimiento.

Responsable del procedimiento: Área de Desarrollo de Sistemas

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

- Cada solicitud deberá ser firmada de conformidad al término del procedimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

SCG-UIDD-ADS-02

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, la solicitud de mantenimiento por parte de los órganos administrativos de la Secretaría.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05	
2	Realiza el mantenimiento con base al diagnóstico del servicio requerido.		
3	Notifica al usuario de forma económica la atención del servicio y solicita que verifique que el servicio o mantenimiento realizado sea satisfactorio. ¿El servicio es satisfactorio? Sí: Continúa en la actividad No. 4 No: Continúa en la actividad 3a		
3a	Corrige las observaciones que se hayan presentado por parte del solicitante. Regresa a la actividad 3.		
4	Obtiene la firma de conformidad de que el servicio se atendió de forma satisfactoria y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción del cliente.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05	
5	Archiva el formato de solicitud, firmado de conformidad.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

Nombre del procedimiento: Capacitación y Asesoría en los Sistemas Informáticos.

Propósito: Administrar en forma eficaz y eficiente las herramientas y los sistemas desarrollados en los procesos de información de las Dependencias y Entidades.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud del área solicitante, hasta la conclusión de la capacitación o de la asesoría.

Responsable del procedimiento: Área de Desarrollo de Sistemas.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

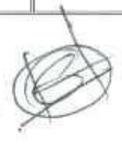
- Cada solicitud deberá ser firmada de conformidad al término del procedimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe solicitud a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital por parte de los órganos administrativos de la Secretaría, así como de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; para la capacitación y asesoría de sistemas informáticos.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05	
2	Determina y comunica de forma económica al área solicitante el lugar, día y hora en que se realizará la capacitación o asesoría.		
3	Realiza la capacitación o la asesoría al personal del área solicitante.		
4	Obtiene la firma de conformidad y aplica encuesta de satisfacción del cliente a los participantes.	Formato SFP-SCG-PAI-05-05	
5	Archiva el formato de solicitud, firmado de conformidad		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2






Nombre del procedimiento: Mantenimiento de Base de Datos.

Propósito: Mantener el correcto funcionamiento de las bases de datos alojadas en los servidores pertenecientes a la Secretaría.

Alcance: Desde la instrucción para el mantenimiento de la base de datos, hasta el registro de las actividades realizadas.

Responsable del procedimiento: Área de Desarrollo de Sistemas.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

- La verificación se realizará los viernes de cada semana.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe instrucción superior para el mantenimiento de la bases de datos		
2	Verifica que los sistemas se encuentren en correcto funcionamiento ¿Los sistemas se encuentran funcionando correctamente? Sí: Continúa en la actividad No. 3 No: Continúa en la actividad No. 2a		
2a	Verifica el funcionamiento de las Bases de Datos ¿Las bases de datos se encuentran funcionando correctamente? Sí: Continúa en la actividad No. 3 No: Continúa en la actividad No. 2a. 1		
2a.1	Determina el problema que causa el mal funcionamiento de la base de datos. ¿Tiene solución? Sí: Continúa en la actividad No. 2a.1. 1 No: Continúa en la actividad No. 2a. 2		
2a.1.1	Repara base de datos para su correcto funcionamiento. Continua con la actividad No. 3		
2a.2	Restaura Base de Datos con el último respaldo de la misma Continua con la actividad No. 3		
3	Registra en bitácora las acciones realizadas para su control y seguimiento.		
4	Archiva documentación relacionada con el mantenimiento de la base de datos. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-01

Nombre del procedimiento: Acreditación de los servidores públicos para fungir como Agentes Certificadores para la administración de la Firma Electrónica Avanzada.

Propósito: Incorporar al Padrón de Agentes Certificadores a servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado para prestar los servicios relacionados con la Firma Electrónica Avanzada.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud de inscripción hasta la emisión, capacitación y actualización del Padrón de Agentes Certificadores.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

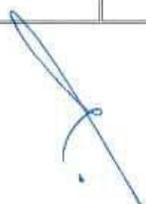
- El oficio de solicitud deberá ser dirigido al Jefe de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital para su debido seguimiento.
- La persona designada deberá realizar lo siguiente:
 - ✓ presentar copias de la documentación soporte conforme a la LFEAECh.
 - ✓ contar con los conocimientos informáticos necesarios.
 - ✓ presentar medio de almacenamiento de información o proporcionar cuenta de correo electrónico para entregar las herramientas necesarias para fungir como Agente Certificador.
- La Autoridad Certificadora y la persona designada deberán firmar el comprobante de entrega - recepción del certificado digital para acreditarse como Agente Certificador.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-01

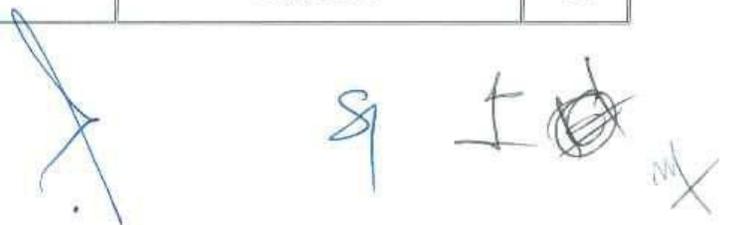
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de la Dependencia o Entidad, a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, copia del oficio y documentación soporte signado por el Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dependencia o Entidad, solicitando la inscripción y/o acreditación del servidor público designado para fungir como Agente Certificador.	Documentación soporte: conforme al Art. 21 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas.	
2	Revisa oficio, documentación soporte y se identifica al servidor público. ¿Cumple con los requisitos establecidos en la Ley? Sí. Continúa en la actividad 3. No. Regresa a la actividad 1.	https://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/agent_e/	
3	Captura los datos en el Sistema del Servidor de Firma Electrónica y genera un archivo que contiene la llave pública y privada del Agente Certificador y crea el usuario y contraseña para acceder al administrador de Certificados Digitales.		
4	Requisita y emite Comprobante de Registro del Certificado Digital, recaba la firma del Jefe de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y del Agente Certificador, y distribuye: 1ª. Original: Archivo. 1ª. Copia: Agente Certificador.		
5	Actualiza la base de datos del Padrón de Agentes Certificadores a través del Administrador para la actualización y publicación al sitio de Internet de Firma Electrónica.		
6	Entrega archivos que contiene la llave pública y privada del Agente Certificador, Certificado Digital de la Autoridad Certificadora, usuario y contraseña del administrador de Firmantes. ¿El Agente Certificador fue acreditado con anterioridad? Sí. Continúa con la actividad No. 8 No. Continúa con la actividad No. 7		
7	Capacita en el uso del Administrador de Certificados Digitales para las firmas electrónicas avanzadas de las dependencias o entidades, marco jurídico y procedimientos.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-01

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
8	Entrega manual de configuración e importación de los certificados digitales en los navegadores y de uso del sistema administrador de firmas electrónicas.		
9	Requisita y emite una hoja de servicio del trámite realizado, y distribuye: 1º. Original: Archivo.		
10	Archiva el comprobante de entrega del archivo que contiene la llave pública y privada (p12) con la documentación soporte del Agente Certificador y hoja de servicio.		
11	Envía oficio de respuesta al Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Titular de Apoyo Administrativo para dejar constancia de la capacitación para fungir como Agente Certificador, así como la fecha de vigencia de la misma.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3



Nombre del procedimiento: Revocación de los Agentes Certificadores en la administración de la Firma Electrónica Avanzada.

Propósito: Actualizar el Padrón de Agentes Certificadores válidos en el Poder Ejecutivo del Estado a través de la revocación.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud hasta la revocación o baja del Agente Certificador.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- El oficio de solicitud deberá ser dirigido al Jefe de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital para su debido seguimiento.
- La revocación lo realizará la Autoridad Certificadora a través del sistema web administrador.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-02

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de la Dependencia o Entidad, a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, copia del oficio signado por el Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo de la Dependencia o Entidad, solicitando la revocación del servidor público designado como Agente Certificador.		
2	Revisa oficio, identifica al servidor público. ¿Cumple con los requisitos establecidos en la Ley? Si. Continúa en la actividad 3. No. Regresa a la actividad 1.		
3	Verifica los datos del Agente Certificador a revocar en el Sistema del Servidor de Firma Electrónica Avanzada para efectuar la baja a través de la Revocación del Certificado Digital.	https://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/agenta	
4	Requisita y emite Comprobante de Revocación del Certificado Digital, recaba la firma del Jefe de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y del Agente Certificador, y distribuye: 1ª. Original: Archivo. 1ª. Copia: Servidor Público.		
5	Actualiza la base de datos del Padrón de Agentes Certificadores a través del Sistema del Servidor de Firma Electrónica Avanzada.	http://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/sitio/directorio-agentes/	
6	Actualiza la página de Agentes Certificadores validos en el sitio oficial de Firma Electrónica Avanzada.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

(Handwritten signatures and marks)



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-02

Descripción del procedimiento			
No. De actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
7	Envía oficio de respuesta al Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Titular de Apoyo Administrativo para dejar constancia de la revocación o baja del Agente Certificador.		
8	Archiva la documentación generada en el expediente correspondiente.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.

Nombre del procedimiento: Asesoría para la Integración de la Firma Electrónica Avanzada en los sistemas de información gubernamental.

Propósito: Incrementarla seguridad en los procesos administrativos con la implementación de la Firma Electrónica Avanzada para simplificar los sistemas de información gubernamental.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud de asesoría vía correo electrónico hasta la entrega de las librerías para la integración de la Firma Electrónica Avanzada al Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o equivalente.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- El Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o equivalente, será la única persona responsable de enviar la solicitud.
- El oficio de solicitud deberá ser dirigido al Jefe de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital para su debida atención.
- El desarrollador de tecnologías de información, deberá presentar una identificación oficial: credencial del INE, pasaporte, licencia de manejo o cualquier documento oficial con fotografía que acredite su identidad, caso contrario no se proporcionará la atención.
- El desarrollador de tecnologías de información, deberá contar con los conocimientos informáticos necesarios.
- El Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información, deberá firmar un documento por escrito en el que se responsabilice a no hacer uso indebido de las librerías proporcionado por la Autoridad Certificadora.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3



Manual de Procedimientos

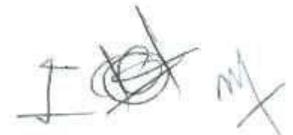
SCG-UIID-AFE-03

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de la Dependencia o Entidad, a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, copia del oficio signado por el Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información, Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y/o Equivalente de la Dependencia o Entidad, solicitando la petición para integrar la Firma Electrónica Avanzada en los sistemas de información gubernamental.		
2	Revisa oficio para brindar el servicio. ¿Cumple con los requisitos establecidos en la Ley? Si. Continúa en la actividad 3. No. Regresa a la actividad 1.		
3	Envía oficio de respuesta al solicitante para agendar la fecha y hora de atención para recibir la asesoría y/o capacitación.		
4	Asesora técnicamente al personal Desarrollador de Tecnologías de Información en la integración de la Firma Electrónica Avanzada en los sistemas de información gubernamental.		
5	Entrega librerías y certificados digitales de pruebas para implementación en el sistema de información gubernamental, así mismo le proporciona un identificador de sistema para el proceso de firmado electrónico.		
6	Elabora hoja de servicio para dejar constancia de la asesoría y de la entrega de herramientas que le permitirán realizar las pruebas necesarias; firma, recaba las firmas correspondientes.	http://www.fpchiapas.gob.mx/intranet/FP/login.php	
7	Analiza que la estructura del proceso de firmado y registro este correctamente en el servidor de prueba a través de su identificador de sistema.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hója
			2/3

[Handwritten signatures and marks]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
8	Recibe a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, oficio signado por el Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Equivalente de la Dependencia y Entidad, en el cual solicita el código de producción para la integración de la firma electrónica avanzada en el sistema de información gubernamental.		
9	Envía oficio de respuesta al Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información y/o Equivalente la entrega código de producción y herramientas para la integración de Firma Electrónica Avanzada en el sistema de información gubernamental.		
10	Elabora minuta de trabajo para la entrega y recepción del código de producción e identificador de sistema, recaba la firma del Titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y el Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información o equivalente de la Dependencia o Entidad.		
11	Archiva expediente de integración de firma electrónica avanzada en los sistemas de información gubernamental.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3





Nombre del procedimiento: Evaluación de la operatividad de los Agentes Certificadores de las Dependencias y Entidades.

Propósito: Eficientar la operatividad de los agentes certificadores en cumplimiento de la normatividad.

Alcance: Desde la calendarización hasta el envío del informe de supervisión operativa.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- Cumplir con la normatividad en materia de firma electrónica avanzada.
- Las Dependencias y Entidades deberán brindar todo el apoyo para realizar la evaluación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

SCG-UIDD-AFE-04

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Elabora calendario de evaluaciones a las dependencias o entidades seleccionadas.	Documentación soporte: conforme al Art. 21 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas.	
2	Elabora el oficio de notificación, donde se le comunica a la Dependencias o entidad la fecha programada y obligaciones que deberán cumplir, rubrica, recaba firma del Titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información o Equivalente. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de la Contraloría General. 2ª. Copia: Archivo		
3	Realiza visita de evaluación en la fecha programada a la Dependencia o Entidad solicitando las actividades de los Agentes Certificadores en la administración de los certificados digitales para la firma electrónica avanzada. ¿El agente certificador se encuentra? No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Elabora oficio con las observaciones pertinentes, rubrica, recaba la firma del Titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, Analistas y distribuye: Original: Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información o Equivalente. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de la Contraloría General. 2ª. Copia: Archivo Continúa con la actividad No. 8		
4	Presenta copia de oficio de notificación de la evaluación para proceder a la supervisión conforme a la normatividad.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

SCG-UIDD-AFE-04

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
5	Llena el formato de evaluación de los agentes certificadores y anota la operatividad de los mismos.		
6	Elabora informe de evaluación con los datos del Agente Certificador y de la Dependencia o Entidad para dejar constancia de la visita, recaba firma del Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información, del Agente Certificador y del Analista.		
7	Elabora oficio mediante el cual envía el informe de la evaluación, rubrica, recaba firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Titular del Área Administradora de Tecnologías de Información o Equivalente. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de la Contraloría General. 2ª. Copia: Archivo		
8	Archiva la documentación generada en el expediente correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and marks]



SCG-UIDD-AFE-05

Nombre del procedimiento: Emisión de la firma electrónica avanzada para los servidores públicos de la Administración Pública Estatal.

Propósito: Incorporar al Padrón de Firmantes a servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado para hacer uso de los servicios relacionados con la Firma Electrónica Avanzada en los Sistemas de Información Gubernamental.

Alcance: Desde que se recibe al servidor público para la emisión y actualización del Padrón de Firmantes hasta la entrega del Archivo de Firma Electrónica Avanzada.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- La emisión de la firma electrónica avanzada es presencial.
- La persona solicitante:
 - ✓ presentar copias de la documentación soporte conforme a la Ley.
 - ✓ presentar un medio de almacenamiento de información o proporcionar la cuenta de correo electrónico para recibir el archivo de firma electrónica avanzada.
- El Agente Certificador y el Firmante deberán firmar el comprobante de entrega del certificado digital para acreditarse como Firmante.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

SCG-UIDD-AFE-05

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de la Dependencia o Entidad a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital al servidor público o solicitante para la emisión de la firma electrónica avanzada.	Documentación soporte: conforme al Art. 21 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas. https://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/certificaciones	
2	Recibe al servidor público y verifica su identidad con la documentación soporte. ¿Cumple con la documentación soporte? Si. Continúa con la actividad No. 3 No. Continúa con la actividad No. 1		
3	Accede al administrador de certificados digitales.		
4	Captura los datos en el Sistema del Servidor de Firma Electrónica y genera un archivo que contiene la llave pública y privada del Firmante.		
5	Crea, el servidor público, la contraseña para la firma electrónica avanzada y lo almacena.		
6	Emite el certificado digital y la llave privada en un solo archivo p12.		
7	Requisita y emite en una original el Comprobante de Inscripción como Firmante, recaba la firma del Agente certificador y del Firmante y le entrega una copia.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-05

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
8	Entrega archivos que contiene la llave pública y privada en un solo Archivo (p12) al Firmante.		
9	Archiva el comprobante de entrega del archivo que contiene la llave pública y privada (p12) con la documentación soporte del Firmante		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-06

Nombre del procedimiento: Revocación de la firma electrónica avanzada para los servidores públicos de la Administración Pública Estatal.

Propósito: Actualizar al Padrón de Firmantes de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado para hacer uso de los servicios relacionados con la Firma Electrónica Avanzada.

Alcance: Desde que se recibe al servidor público para la revocación y actualización del Padrón de Firmantes hasta la entrega del comprobante de revocación.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

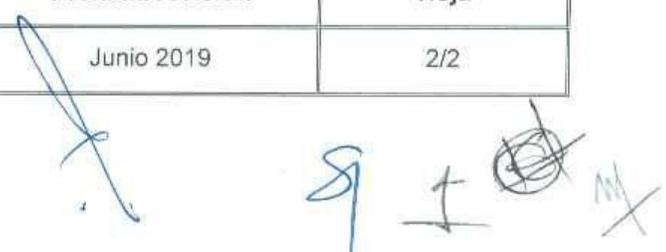
- La revocación de la firma electrónica avanzada es presencial.
- La persona solicitante:
 - ✓ presentar copias de la documentación soporte conforme a la Ley.
- El Agente Certificador y el Firmante deberán firmar el comprobante de revocación del certificado digital para dejar sin efecto el mismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1-2

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-AFE-06

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de la Dependencia o Entidad a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital al servidor público o solicitante para la revocación de la firma electrónica avanzada.	Documentación soporte: conforme al Art. 21 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas. https://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/certificaciones	
2	Recibe al servidor público y verifica su identidad con la documentación soporte. ¿Cumple con la documentación soporte? Si. Continúa con la actividad No. 3. No. Continúa con la actividad No. 1		
3	Accede al administrador de certificados digitales.		
4	Busca los datos en el Sistema del Servidor de Firma Electrónica y realiza la revocación del Firmante.		
5	Requisita y emite en una original el Comprobante de Revocación del certificado digital, recaba la firma del Agente certificador y del Firmante y le entrega una copia.		
6	Actualiza la base de datos del Padrón de Firmantes a través del Administrador de Certificados digitales.		
7	Archiva el comprobante de revocación del certificado digital del firmante.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



SCG-UIDD-AFE-07

Nombre del procedimiento: Asesoría en materia firma electrónica avanzada a los organismos de la administración pública estatal.

Propósito: Proporcionar asesoría a los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado para el uso y aplicación de la firma electrónica avanzada de los organismos públicos.

Alcance: Desde la recepción de solicitudes hasta la asesoría completada.

Responsable del procedimiento: Área de Firma Electrónica.

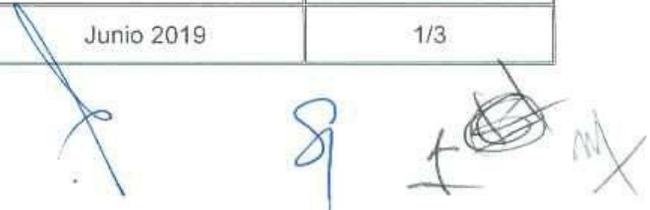
Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Chiapas (LFEAECh).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- La solicitud se realiza a todos los servidores públicos de las dependencias y entidades de la administración pública estatal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3



Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
1	Recibe de los organismos públicos del poder ejecutivo estatal llamada telefónica, correo electrónico o la presencia del servidor público la solicitud de asesoría en materia de firma electrónica avanzada.		
2	Verifica medio de la solicitud del servicio que necesite el servidor público. ¿La asesoría en materia de firma electrónica avanzada es en medio telefónica? No. Continúa con la actividad No. 2a. Sí. Continúa con la actividad No. 3.		
2a.	¿La asesoría en materia de firma electrónica avanzada es en medio correo electrónico? No. Continúa con la actividad No. 2b Sí. Continúa con la actividad No. 3.		
2b.	¿La asesoría en materia de firma electrónica avanzada es presencial? No. Continúa con la actividad No. 2 Sí. Continúa con la actividad No. 3.		
3	Analiza y resuelve la problemática a solventar.		
4	Brinda solución de la problemática a través del mismo medio solicitado. ¿Se solucionó el problema? No. Regresa con la actividad No. 3 Sí. Continúa con la actividad No. 5.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



SCG-UIDD-AFE-07

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia / Observaciones	
5	<p>Solicita al servidor público atendido datos oficiales para el registro de la incidencia.</p> <p>¿La asesoría en materia de firma electrónica avanzada fue presencial?</p> <p>No. Continúa con la actividad No. 6. Sí. Continúa con la actividad No. 7.</p>		
6	Accede al sistema de bitácoras en línea y registra la problemática, solución y datos del solicitante.	http://fpchiapas.gob.mx/solicitud_servicios/bitacora/login	
7	Elabora hoja de servicio, a través del intranet, para registrar la incidencia y firmado por el solicitante y analista para dejar constancia de la atención.	http://www.fpchiapas.gob.mx/intranet/FP/login.php	
8	Archiva hoja de servicio en el expediente correspondiente.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-01

Nombre del procedimiento: Elaborar lineamientos para el adecuado uso y aplicación de los recursos informáticos y de comunicaciones de la Secretaría.

Propósito: Proporcionar a los usuarios lineamientos para el correcto uso de los equipos necesarios, para desempeñar las actividades y tareas asignadas que permitan la emisión de la información en forma pronta y oportuna.

Alcance: Desde la emisión de los lineamientos hasta su aplicación.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Normatividad para la gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

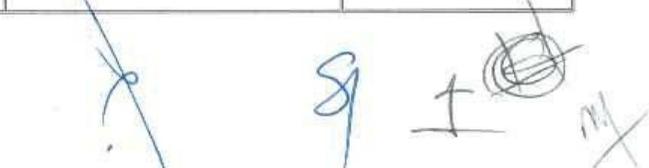
Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, realizará el seguimiento de la aplicación de los lineamientos publicados.
- Los usuarios proporcionarán todas las facilidades necesarias al personal asignado a la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, para que realicen la inspección al cumplimiento de los lineamientos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe Instrucción superior para la elaboración de los lineamientos para el adecuado uso y aplicación de los recursos informáticos y de comunicaciones de la Secretaría.	FORMATO SCG-SGC-PAI-05-02	
2	Revisa y analiza las normas y lineamientos emitidos por la Secretaría.		
3	Redacta en base a las normas y lineamientos anteriores, con el objetivo de plasmar en términos coloquiales y ajustarlos a las necesidades de la secretaria		
4	Elabora Memorándum para solicitar a la Dirección Jurídica de la Secretaría el análisis y aprobación de los lineamientos elaborados, rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Titular de la Dirección Jurídica 1ª Copia : Archivo.		
5	Recibe a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital memorándum de la Dirección Jurídica mediante el cual envía sus observaciones correspondientes. ¿Es aprobado? Si: Continúa en actividad No. 6 No: Regresa a la actividad No.3		
6	Elabora Memorándum para notificar los lineamientos para el adecuado uso y aplicación de los recursos informáticos y de comunicaciones de la Secretaría, rubrica y recaba firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Titular de los Órganos Administrativos 1a copia: Archivo.		
7	Archiva documentación relacionada con la elaboración de los lineamientos.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2





Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-02

Nombre del procedimiento: Administrar y controlar el uso de la red de telefonía Gubernamental, y asignación de equipos de comunicación.

Propósito: Mantener el control de los aparatos telefónicos y cuentas para realizar llamadas fuera de la Secretaría.

Alcance: Desde la Solicitud de Servicio hasta la entrega del equipo o cuenta.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

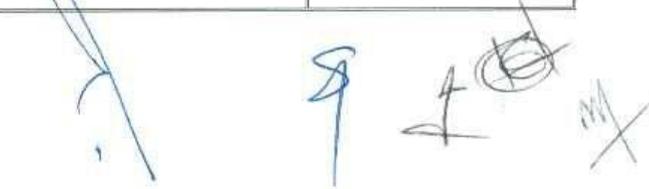
Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, realizará el seguimiento del control del uso de la red de telefonía.
- Se solicitara al titular del área solicitante que los usuarios proporcionen las facilidades necesarias al personal asignado para que realicen el seguimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe de manera económica formato de solicitud de servicio para su atención.	FORMATO SCG-SGC-PAI-05-02 Orden de servicio Solicitud de cambios y configuración Servidores de Comunicaciones SCG-SGC-PAI-05-02	
2	Analiza la solicitud para determinar si se requiere equipo telefónico ¿Se requiere equipo telefónico? Si: Continúa en la actividad No. 2a. No: Continúa en la actividad No.3		
2a	Verifica si se cuentan con equipos telefónicos ¿Hay en existencia? Si: continúa en la actividad No. 2a. 1 No: continúa en la actividad No. 2b		
2a.1	Realiza el cableado y configuración correspondiente, Continúa en la actividad No. 3		
2b	Notifica de manera económica al usuario que no puede ser atendida su solicitud por falta de equipos telefónicos. Continúa en la actividad No 6.		
3	Solicita por orden de servicio al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública (C4) la creación, cancelación o modificación de extensión, cuenta o usuario del equipo telefónico.		
4	Recibe a través de correo electrónico o llamada telefónica la respuesta de la orden de servicio por parte del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad pública (C4)		
5	Notifica de manera económica al usuario que el servicio solicitado ha sido realizado y recaba firma de conformidad en la solicitud de servicio.		
6	Archiva documentación relacionada con el servicio solicitado.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2





Nombre del procedimiento: Inventario de bienes informáticos

Propósito: Actualizar y controlar de forma permanente el inventario de los bienes informáticos de la Secretaría.

Alcance: Desde la elaboración del cronograma de visitas para realizar el inventario, hasta el archivo de los resguardos.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General
- Reglamento de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Se solicitará al titular de las áreas que proporcionen las facilidades necesarias al personal asignado, para que realicen el inventario de los bienes informáticos.
- Los resguardos deberán registrarse en el sistema interno de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital, así como en el autorizado por la Dependencia Normativa.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-03

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de Referencia observaciones	
1	Elabora cronograma de visitas de los órganos administrativos de la Secretaría y turna para visto bueno del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. ¿Existe observaciones? Sí. Continúa en la actividad No. 1a NO. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Recibe y corrige lo observado por el titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. Regresa a la actividad No. 1		
2	Comunica vía telefónica a los Órganos Administrativos de la Secretaría, para darles a conocer que se llevara a cabo el levantamiento del inventario, solicitándole que deben estar presentes para la visita.		
3	Imprime resguardos y listado de bienes informáticos del sistema de control interno de los Órganos Administrativos de la Secretaría.		
4	Realiza el inventario físico de forma conjunta con el resguardante. ¿Es Correcto? Sí. Continúa en la actividad No. 5 No. Continúa en la actividad No. 4a		
4a	Actualiza el resguardo en el sistema de control interno, se imprime para revisión y firma del resguardante.		
4b	Entrega de forma económica al resguardante la actualización para verificar los datos. ¿Es correcta? Sí. Continúa en la actividad No. 5 No. Regrese a la actividad No. 4		
5	Imprime el reporte del resguardo en el sistema autorizado por la Dependencia Normativa.		
6	Recaba firma del resguardante en el formato de resguardo personal y entrega un tanto original al resguardante y el original se archiva en el área. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-04

Nombre del procedimiento: Mantenimiento preventivo de bienes informáticos

Propósito: Mantener en óptimas condiciones los bienes informáticos de la Secretaría

Alcance: Desde la elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo, hasta el archivo de la hoja de servicio.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Elabora cronograma de visitas de los órganos administrativos de la Secretaría y turna para visto bueno del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. ¿Existe observaciones? Si. Continúa en la actividad No. 1a No. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Recibe y corrige lo observado por el titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. Regresa a la actividad No.1		
2	Elabora circular a los órganos administrativos de la Secretaría, para informarles de las fechas de visitas programadas para realizar el mantenimiento preventivo, turna para firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye: Original: Órganos Administrativos de la Secretaría. 1a copia: Archivo. 2a copia: Minutario.		
3	Revisa equipos y corrige errores mínimos. ¿Se corrigieron los errores? Si: continua en la actividad 4. No: continua en la actividad 3a		
3a	Envía equipo a la Unidad de Informática y Desarrollo Digital para su revisión y solución.		
4	Elabora hoja de reporte de servicio con o sin observaciones, firmando el usuario de conformidad.	Formato SCG-SGC-PAI-05-04	
5	Obtiene la firma de conformidad de que el servicio se atendió de forma satisfactoria y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción del cliente.		
6	Archivadocumentación.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2







Nombre del procedimiento: Mantenimiento correctivo de bienes informáticos.

Propósito: Reparar los bienes informáticos y dictaminar su vida útil.

Alcance: Desde la recepción del bien informático, hasta el archivo de la hoja de reporte de servicio.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

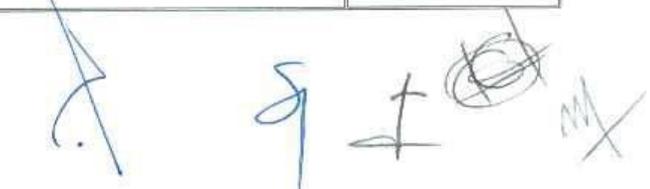
Políticas:

- Para dar de baja un bien informático por cumplir su vida útil, deberá elaborar un Dictamen interno, debiendo describir el motivo de la baja.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe el bien informático dañado a través del formato de servicio por parte del órgano administrativo.	Formato SCG-SGC-PAI-05-04	
2	Revisa el bien informático y dictamina la falla o la pieza dañada.		
3	Verifica si la pieza dañada se puede cambiar de alguno de los bienes informáticos dictaminados para baja u obsoletos que se encuentran en la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. ¿Es posible intercambiar la refacción? Sí. Continúa en la actividad No. 3a No. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Elabora acta de cambio de refacciones en donde se especifica las características de ambos equipos, número de serie, número de inventario y el motivo del cambio, y realiza el cambio de piezas.		
3b	Verifica si existen piezas en almacén para su cambio. Sí: Continúa en la actividad No. 7 No: Continúa en la actividad No. 4		
4	Elabora memorándum para solicitar la compra a la Unidad de Apoyo Administrativo anexando requisición de compra, turna para firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Unidad de Apoyo Administrativo de la Secretaría. 1a copia: Archivo. 2ª Copia: Minutario.	Formato SCG-SGC-PAI-05-04 Formato SCG-SGC-PAI-05-04	
5	Recibe memorándum de la Unidad de Apoyo Administrativo con la respuesta de factibilidad de compra, a través del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital. ¿Es factible? Sí. Continúa en la actividad No. 6 No. Continúa en la actividad No.5ª		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3





Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-05

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
5a	<p>Elabora memorándum para informarle al titular del Órgano Administrativo que el bien informático esta dictaminado para darse de baja y turna para firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye:</p> <p>Original: Titular del órgano administrativo. 1ª Copia: Archivo. 2ª Copia: Minutario.</p> <p>Continúa en la actividad No. 9</p>		
6	<p>Recibe la pieza a través de la firma de un vale de salida del Área de Recursos Materiales y Servicios.</p> <p>Regresa a la actividad 3a.</p>		
7	<p>Entrega al usuario el equipo, acta de cambio de refacciones y hoja de reporte de servicio donde se indican los cambios y resguardo actualizado para su firma.</p>	Formato SCG-SGC-PAI-05-04	
8	<p>Obtiene la firma de conformidad de que el servicio se atendió de forma satisfactoria y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción del cliente.</p>		
9	<p>Archiva documentación y el formato.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-06

Nombre del procedimiento: Trámite para la baja de bienes informáticos.

Propósito: Depurar el parque de bienes informáticos.

Alcance: Desde la recepción del bien informático por parte del órgano administrativo hasta su envío a los Almacenes Generales de Gobierno del Estado.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.
- Reglamento de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Para dar de baja un bien informático por cumplir su vida útil, deberá elaborar un Dictamen interno, debiendo describir el motivo de la baja..
- Para enviar un bien informático a los Almacenes Generales de Gobierno del Estado, deberá obtener el Dictamen de Baja por parte de la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-06

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital memorándum, de los Órganos Administrativos de la Secretaría, donde solicitan dar de baja bienes informáticos.		
2	Elabora diagnóstico del bien informático y determina la procedencia de la baja. ¿Es procedente la baja? Sí. Continúa con la actividad No. 3 No. Continúa con la actividad No. 2a		
2a	Acuerda con el Órgano Administrativo a quien se le reasignará el bien informático el nombre del servidor público que quedará con el resguardo del mismo.		
2b	Entrega el bien informático al Órgano Administrativo y solicita la firma del resguardante en el formato de resguardo personal.		
2c	Entrega al resguardante un tanto original del resguardo y archivo un tanto original. Continúa con la actividad No.11.		
3	Revisa y elabora dictamen de baja del bien informático.		
4	Elabora oficio para solicitar a la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal la autorización para el traslado de los bienes informáticos dictaminados para baja a los Almacenes Generales de Gobierno, y turna para firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Dirección de Patrimonio. 1a copia: Secretario de la Contraloría General 2a Copia: Unidad de Apoyo Administrativo. 3a copia: Área de Recursos Financieros. 4a copia: Archivo.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/3

(Handwritten signatures and initials)



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-06

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
5	Recibe a través de la Unidad de Informática de la Dirección de Patrimonio oficio mediante el cual indica la fecha en la que deberán realizar el traslado de los bienes informáticos a los Almacenes Generales de Gobierno.	La Pre-cédula la firmarán el Jefe de la Unidad de Informática, el Jefe de Área de Servicios a Usuarios y el responsable del Inventario en la Unidad de Informática	
6	Elabora oficio para enviar acta circunstanciada y Pre-Cédula de Baja para el traslado de los bienes informáticos a los Almacenes Generales de Gobierno, en el cual se especifica el nombre del personal que entregará dichos bienes informáticos, y turna para firma del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital y distribuye: Original: Dirección de Patrimonio. 1a copia: Secretario de la Contraloría General 2a copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3er Copia: Titular de la Unidad de Informática. 4a Copia: Archivo.		
7	Recibe original de Cédula de Baja y copia del formato único de movimiento en almacén, expedidos por la Dirección de Patrimonio, a través de la Unidad de Informática, integra el expediente y archiva.		
8	Archiva documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-07

Nombre del procedimiento: Trámite de Adquisición de Bienes Informáticos.

Propósito: Cubrir las necesidades que en materia de bienes informáticos tenga los órganos administrativos de la Secretaría.

Alcance: Desde la solicitud de disponibilidad financiera para la adquisición de bienes informáticos, hasta archivo del resguardo del bien.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General
- Reglamento de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, realizará el seguimiento de las solicitudes de adquisición de bienes informáticos de los órganos administrativos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/4

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-07

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	<p>Elabora memorándum solicitando la disponibilidad financiera para la adquisición de bienes informáticos a la Unidad de Apoyo Administrativo, y turna para firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye:</p> <p>Original: Unidad de Apoyo Administrativo de la Secretaría. 1a copia: Secretario de la Contraloría General. 2a Copia: Archivo. 3a Copia: Minutario.</p>		
2	<p>Recibe memorándum de la Unidad de Apoyo Administrativo con la respuesta de la solicitud de adquisición de bienes informáticos, a través de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital.</p> <p>¿Existe disponibilidad financiera? Sí. Continúa en la actividad No. 3 No. Continúa en la actividad No. 2a</p>		
2a	<p>Informa de manera económica que no existe recursos financieros, Integra expediente y archiva.</p> <p>Continúa con la actividad No. 18.</p>		
3	<p>Elabora el Proyecto de Adquisición de Bienes Informáticos firma y recaba la firma Vo. Bo. del Titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital.</p>		
4	<p>Elabora oficio para solicitar el Dictamen Técnico para la adquisición de bienes informáticos, anexa el Proyecto de Adquisición de Bienes Informáticos a la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública y recaba firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye:</p> <p>Original: Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica 1a copia: Secretario de la Contraloría General 2a.copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3a. Copia: Archivo. 4a.copia: Minutario.</p>		
5	<p>Recibe Dictamen Técnico de la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica, a través de la Unidad de Informática.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/4

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
6	<p>Elabora memorándum de envío de Dictamen Técnico para la adquisición de los bienes informáticos a la Unidad de Apoyo Administrativo y recaba firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye:</p> <p>Original: Unidad de Apoyo Administrativo. 1a copia: Archivo.</p>		
7	<p>Recibe de forma económica de la Unidad de Apoyo Administrativo copia de la factura de la adquisición de los bienes informáticos, a través de la Unidad de Informática.</p>		
8	<p>Verifica de forma conjunta con el proveedor y personal del Área de Recursos Materiales y Servicios, que los bienes informáticos adquiridos cumplan con las características estipuladas en el Dictamen Técnico y con la copia de la factura.</p> <p>¿Cumple con las especificaciones? Si. Continúa en la actividad 9 No. Continúa en la actividad 8a</p>		
8a	<p>Devuelve de forma económica el bien informático al proveedor para su reemplazo.</p> <p>Regresa a la actividad No. 8</p>		
9	<p>Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo los bienes informáticos a través de vale de salida del almacén del Área de Recursos Materiales y Servicios.</p>		
10	<p>Elabora carta de que el proveedor cumplió con la entrega de los bienes informáticos de acuerdo al Dictamen Técnico, y turna para firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye:</p> <p>Original: Proveedor. 1a copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2a copia: Archivo. 3a Copia: Minutario.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/4

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
11	Levanta el inventario físico de los bienes informáticos y captura la información en los Sistemas de Control Interno y el autorizado por la Dependencia Normativa y genera las cédulas de altas de los bienes informáticos.		
12	Elabora oficio a la Dirección de Patrimonio y envía las cédulas de altas de los bienes informáticos para informarle de las altas de los nuevos bienes informáticos, y recaba firma del titular de la Unidad de Informática y distribuye: Original: Proveedor. 1a copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2a copia: Archivo 3a copia: Minutario		
13	Imprime etiqueta de identificación y número de patrimonio, el cual se coloca en el bien informático.		
14	Asigna a las áreas los bienes informáticos y turna para Vo. Bo. del titular de la Unidad de Informática y autorización del C. Secretario.		
15	Solicita indique titular del órgano administrativo a quien se le asignará el bien informático (nombre del funcionario público que quedará con el resguardo de los mismos).		
16	Entrega el bien informático al órgano administrativo y solicita la firma del resguardante en el formato de resguardo personal.	Formato de Resguardo Personal (SISMOB)	
17	Entrega al resguardante un tanto original del resguardo y archivo un tanto original.		
18	Archiva documentación generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	4/4

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-08

Nombre del procedimiento: Respaldo de Base de Datos de los Sistemas de Producción.

Propósito: Crear y guardar copias de seguridad de la información almacenada en los servidores de bases de datos, en caso de cualquier contingencia a los datos procesados.

Alcance: Desde el cronograma de fechas de respaldos hasta el almacenamiento de la copia de seguridad.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, realizará el seguimiento de la elaboración de respaldos de información de los servidores.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-08

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Elabora cronograma para determinar las fechas en que se realizarán los respaldos de información de los sistemas de la Secretaría.		
2	Realiza los respaldos de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma. ¿Realiza el respaldo? Si. Continúa en la actividad No. 3 No. Continúa en la actividad No. 2a		
2a	Documenta en el campo de observaciones del cronograma la razón por la que no se realizó el respaldo de las bases de datos. Continúa con la actividad No. 9.		
3	Genera copias de seguridad de las bases de datos en SQL Server y Access en un disco duro externo.		
4	Compacta las bases de datos a la capacidad de un DVD's.		
5	Graba la información del disco duro externo a los DVD's.		
6	Rotula los DVD's con el nombre del servidor, fecha y el número de DVD's que le corresponda.		
7	Escribe en la bitácora de respaldos: Fecha de inicio de respaldo, servidor, dirección IP, ubicación, medio de almacenamiento lógico, identificador, medio de almacenamiento físico, ubicación física, fecha de término de respaldo y observaciones.		
8	Guarda los respaldos de DVD's en el SITE.		
9	Archiva documentación generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Nombre del procedimiento: Administración y asignación de permisos de Internet.

Propósito: Brindar a los usuarios de la Secretaría el servicio de Internet necesario para la agilización de sus labores.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de servicio, hasta la firma de conformidad del usuario.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, dará los privilegios solicitados de Internet a la solicitud enviada en base al esquema de red

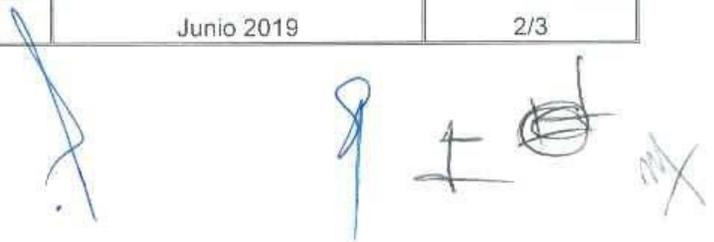
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-09

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe solicitud del servicio de permiso de Internet del servidor público adscrito a un órgano administrativo de la Secretaría.	Formato SCG-SGC-PAI-05-01	
2	Verifica la solicitud con el jefe inmediato del órgano administrativo que realizó la solicitud, para corroborar la autorización del servicio. ¿Corroboró la solicitud? Sí. Continúa en la actividad No. 3 No. Continúa en la actividad No. 2a	La solicitud puede ser rechazada por instrucciones del jefe o saturación en esquema de red	
2a	Comunica de forma económica al servidor público que su solicitud fue rechazada. Continúa con la actividad No. 8.		
3	Verifica la disponibilidad en el órgano administrativo para el tipo de solicitud en el esquema de red ¿Existe disponibilidad? Sí. Continúa en la actividad No.4 No. Continúa en la actividad No.3a	Formato SCG-SGC-PAI-05-01	
3a	Comunica de forma económica al jefe inmediato del servidor público que su solicitud no procede por estar saturado su esquema de red y se propone el cambio de permisos entre usuarios del órgano administrativo solicitante. ¿Acepta el cambio de permisos? Sí. Continúa en la actividad No. 4 No. Regresa a la actividad No.2a		
4	Cambia los privilegios dentro del servidor de Internet (Proxy), se coloca al usuario dentro del grupo que le corresponda, de acuerdo al nuevo permiso otorgado.		
5	Comprueban los permisos con el usuario.		
6	Obtiene la firma de conformidad de que el servicio se atendió de forma Satisfactoria y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción del cliente.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
Hoja			
2/3			





Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-09

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
7	Archiva el formato de solicitud, firmado de conformidad, al expediente del área o carpeta de trabajo, para su control de calidad.	Formato SCG-SGC-PAI-05-04	
8	Archiva documentación generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-10

Nombre del procedimiento: Administración y asignación de cuenta de correo y de usuario de red.

Propósito: Brindar a los servidores públicos de la Secretaría el servicio de correo electrónico y de usuario de red necesario para la agilización de sus labores.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de servicio, hasta la firma de conformidad del usuario.

Responsable del procedimiento: Área de Servicios a Usuarios

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Servicios a Usuarios, dará los privilegios solicitados de correo o de usuario de red en base a la solicitud enviada.
- Por seguridad del usuario la contraseña es visible únicamente en el momento que es asignada o modificada.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ASU-10

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe solicitud de los servicios de cuenta de correo y/o usuario de red servidor público adscrito a un órgano administrativo de la Secretaría.	Formato SCG-SGC-PAI-05-01	
2	Verifica el tipo de servicio solicitado.		
3	Realiza la asignación de cuenta y contraseña, modificación o cancelación.		
4	Realiza las modificaciones dentro del servidor de correo o dentro del servidor de dominio de acuerdo al tipo de servicio.	Formato SCG-SGC-PAI-05-01	
5	Comprueba las modificaciones con el usuario.		
6	Entrega al usuario bajo sobre sellado su clave de usuario y contraseña.		
7	Obtiene la firma de conformidad de que el servicio se atendió de satisfactoriamente y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción cliente. Archiva el formato de solicitud, firmado de conformidad, al expediente área o carpeta de trabajo, para su control de calidad.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ADI-01

Nombre del procedimiento: Diseño gráfico, Imagen Institucional, aplicaciones en material de difusión y/o multimedia y servicios de escaneo o impresión.

Propósito: Apoyar a las demás áreas de la Dependencia con el fin de crear y difundir una imagen sólida y homogénea, para comunicar de manera eficaz e integra dentro y fuera de ella.

Alcance: Desde la recopilación de la información, hasta concluir el proyecto.

Responsable del procedimiento: Área de Diseño e Imagen

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General
- Manual de Identidad del Estado de Chiapas.

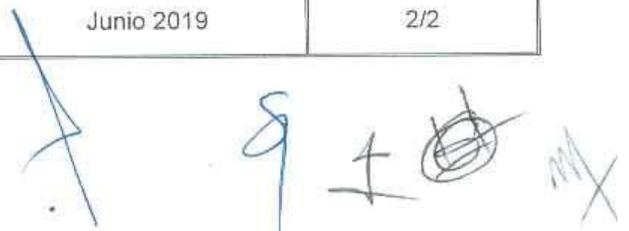
Políticas:

- Para el apoyo de impresión de los proyectos en el Área de Diseño e Imagen, se les solicitará a las áreas responsables el material (hojas y tintas) para llevar a cabo esa tarea.
- La impresión se realizará siempre y cuando no excedan a 200 hojas (T/C u TO).
- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Diseño e Imagen, realizará el seguimiento de cada uno de los proyectos hasta su conclusión.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe a través del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital la solicitud de los órganos administrativos de la Secretaría, para el desarrollo de alguna imagen institucional, diseño de presentación y/o multimedia por medio de hoja de servicio, memorándum u oficio describiendo el servicio requerido.	Formato SCG-SGC-PAI-05-06	
2	Analiza la solicitud y realiza una reunión con el equipo de trabajo para determinar el planteamiento de las necesidades que se vayan a tener y la solventación del servicio solicitado.		
3	Desarrolla el diseño y se realiza las propuestas del proyecto.		
4	Presenta propuestas realizadas de diseño e imagen institucional, al personal del área solicitante para que elija una de ellas. ¿Existen observaciones? Si. Continúa en la actividad No. 4a No. Pasa a la actividad No. 5		
4a	Realiza adecuaciones y refina el diseño con las observaciones que dió el solicitante. Regresa a la actividad 4.		
5	Entrega al solicitante el trabajo finalizado, a través del medio que lo solicite (impreso y/o magnético) se obtiene la firma de conformidad, y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción de calidad. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Nombre del procedimiento: Diseño de páginas Web.

Propósito: Realizar y diseñar la imagen Web para la Dependencia, con el fin de cumplir las expectativas de la Secretaría de la Contraloría General.

Alcance: Desde la recopilación de la información, hasta concluir el proyecto.

Responsable del procedimiento: Área de Diseño e Imagen

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General
- Manual de Identidad del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Los usuarios proporcionarán toda la información y el apoyo para la realización de la Web.
- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Diseño e Imagen, realizará el seguimiento de cada uno de los proyectos hasta su conclusión.
- La fecha de entrega se fijará a partir que sea recepcionada la información completa, correcta y analizada.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ADI-02

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
1	Recibe a través del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital la solicitud de los órganos administrativos de la Secretaría mediante la hoja de servicio o memorándum para el desarrollo del proyecto.	Formato SCG-SGC-PAI-05-06	
2	Realiza una reunión con el equipo de trabajo para hacer una lluvia de ideas para desarrollar páginas funcionales y que cumplan con el objetivo solicitado en la Web.		
3	Desarrolla la propuesta de la página Web.		
4	Presenta la propuesta generada al personal del área solicitante para que lo analice. ¿Existen observaciones?: Si: Continúa en la actividad No. 4a No: Pasa a la actividad No. 5		
4a	Realiza los cambios pertinentes y modificaciones a la página Web, dependiendo de los requerimientos que el solicitante haya observado anteriormente. Regresa a la actividad No. 4		
5	Implementa el proyecto en el servidor para su difusión en la Web.		
6	Informa al personal del área solicitante que la implementación ha sido realizada, solicita la firma conformidad y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción de calidad. TERMINA PROCEDIMIENTO		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and marks]



Nombre del procedimiento: Actualización de la página Web

Propósito: Mantener en óptimas condiciones y actualizada la información en las páginas de la Secretaría de la Contraloría General para una funcionalidad adecuada.

Alcance: Desde la recopilación de la información, hasta concluir con la actualización.

Responsable del procedimiento: Área de Diseño e Imagen

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General

Políticas:

- Los usuarios proporcionarán toda la información y el apoyo para la realización de la Web.
- La Unidad de Informática y Desarrollo Digital a través del Área de Diseño e Imagen realizará el seguimiento de cada uno de los proyectos hasta su conclusión.
- La fecha de entrega se fijará a partir que sea recepcionada la información completa, correcta y analizada.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SCG-UIDD-ADI-03

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones		
1	Recibe a través del titular de la Unidad de Informática y Desarrollo Digital la solicitud de los órganos administrativos de la Secretaría mediante la hoja de servicio o memorándum desarrollar la actualización.	Formato SCG-SGC-PAI-05-06		
2	Identifica y analiza la solicitud, así como la información para actualizar en la Web.			
3	Realiza la actualización de información en la página Web.			
4	Presenta al personal del área solicitante la actualización de la página Web. ¿Existen observaciones?: Si. Continúa en la actividad No. 4a No. Pasa a la actividad No. 5			
4a	Realizar los cambios pertinentes y modificaciones a la página Web dependiendo de los requerimientos que el solicitante haya observado anteriormente. Regresa a la actividad No. 4			
5	Informa de forma económica al personal del área solicitante que la actualización ha sido implementada, solicita la firma de conformidad y el usuario solicitante contesta la encuesta de satisfacción del cliente. TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/2



COMISIÓN
DE LA CONTRALORIA
GENERAL

ANEXOS

CHIAPAS NOS UNE

SOLICITUD DE SERVICIOS A SISTEMAS INTERNOS Y NORMATIVOS

Fecha de Solicitud	(2)	Medio de Recepción(3)	Personal	Oficio	Email	Telefonica
Área y/u organismo	(4)					
Solicitante	(5)					
Teléfono y Extensión	(6)	Email (7)				

SERVICIO SOLICITADO (8)

Reportes	Asesoría Técnica	Creación y Modificación de Proyectos	Act. y Mantenimiento de Base de Datos
Importación y Exportación de Datos	Actualización de Inhabilitados	Respaldo de Base de Datos	Auditoría Informática
Descarga de Archivo Maestro	Declaraciones Patrimoniales	Creación de Fecha de Corte	Instalación de Sistema
Capacitación	Otro:		

Información Necesaria para Llevar Acabo el Servicio (9)

Descripción Detallada del Servicio o Nuevo Proyecto (10)

(11) Firma y nombre del jefe del área solicitante

(12) Firma y nombre del solicitante

(13) INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

(14) OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

(15) Fecha de solventación del servicio / /

(16) Fecha de entrega del servicio / /

Firma y nombre del Analista

Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Como Consideras la atención que se te brindo? (17)

Excelente Muy Buena buena Regular Mala

(18) ¿En que podemos mejorar?

Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de Servicios a Sistemas Internos y Normativos"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Tipo de servicio que necesita, de no estar enlistado puede elegir la opción de "otros" e indicar posteriormente el servicio a solicitar.
9. Sistema que requiere se realice el servicio.
10. Describir de forma detallada el servicio a solicitar.
11. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
12. Nombre y firma del solicitante.
13. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
14. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
15. Fecha de solventación del servicio, el nombre y la firma del analista que lo realizó.
16. Fecha de entrega del servicio, el nombre y la firma del solicitante, si se encuentra satisfecho con el servicio.
17. Encuesta de satisfacción del servicio.
18. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

(1) Folio: 0000 - 0000

FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE RESGUARDO

Fecha de Solicitud	(2)	medio de recepción (3)	Personal	Oficio	Email	Telefónica
Dirección Solicitante	(4)	Solicitante	(5)			
telefono y extension	(6)	Email	(7)			
Nombre del resguardante anterior	(8)					
Nombre del nuevo resguardante	(9)					
Cargo, Puesto o Comisión	(10)					

(11) BIEN INFORMATICO

C.P.U.	Teléfono	Unidad CD-ROM/DVD
Monitor	Laptop	Concentrador
Teclado	Impresora	Cámara Digital
Mouse	Tarjeta Inalámbrica	Plum
Bocinas	Escaner	Cámara Web
No-Break/Regulador	Pad de Firmas	USB
Número de Patrimonio del Bien Informático	(12)	
Número de Serie del Bien Informático	(13)	

MOTIVO DEL CAMBIO SOLICITADO

(14)

(15)

Firma y nombre del jefe del área solicitante

(16)

Firma y nombre del solicitante

INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (17)	OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (18)
----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Fecha de solventación del servicio / /

(19)

Firma y nombre del Analista

Fecha de entrega del servicio / /

(20)

Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Cómo Consideras la atención que se te brinda? (21)

Excelente Muy Buena buena Regular Mala

(22) ¿En que podemos mejorar?



Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de cambio de resguardo"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Nombre del resguardante anterior.
9. Nombre del nuevo resguardante.
10. Cargo, puesto comisión del resguardante.
11. Bien informático que cambiará de resguardo.
12. Número de patrimonio del bien informático.
13. Número de serie del bien informático.
14. Descripción detallada del motivo del cambio de resguardo.
15. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
16. Nombre y firma del solicitante.
17. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
18. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
19. Fecha, nombre y la firma del analista que realizó el servicio.
20. Fecha, nombre y la firma de satisfacción del solicitante.
21. Encuesta de satisfacción del servicio.
22. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

FORMATO DE SOLICITUD DE CREACION/MODIFICACION DE CUENTAS DE SERVICIOS

Fecha de Solicitud	(2)	medio de recepcion (3)	Personal	Oficio	Email	Telefonica
Dirección Solicitante	(4)	Solicitante (5)				
telefono y extension	(6)	Email (7)				

(8) SERVICIO SOLICITADO

Creación	Modificación	Tipo de Cuenta
		Correo Electrónico Institucional Usuario de Red Intranet Clave de Telefonía

(9) JUSTIFICACIÓN DE USO

[Empty box for justification of use]

(10) Firma y nombre del jefe del área solicitante	(11) Firma y nombre del solicitante
INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (12)	OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (13)
Fecha de solventación del servicio / / (14) Firma y nombre del Analista	Fecha de entrega del servicio / / (15) Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Como Consideras la atención que se te brindo? (16)

Excelente Muy Buena buena Regular Mala

(17) ¿En que podemos mejorar?

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de creación, modificación de cuentas de servicios"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Seleccionar el servicio solicitado.
9. Descripción y justificación detallada de uso del servicio.
10. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
11. Nombre y firma del solicitante.
12. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
13. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
14. Fecha, nombre y la firma del analista que realizó el servicio.
15. Fecha, nombre y la firma del de satisfacción del solicitante.
16. Encuesta de satisfacción del servicio.
17. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE BIEN INFORMÁTICO

Fecha de Solicitud (2)	medio de recepción (3)	Personal	Oficio	Email	Telefonica
Dirección Solicitante (4)	Solicitante (5)				
telefono y extension (6)	Email (7)				

BIEN INFORMÁTICO

C.P.U. (8)	Mouse	Impresora
Monitor	Laptop	USB
Teclado	No Break/Regulador	Escaner
Teléfono	Otro	
Número de Patrimonio del Bien Informático	(9)	
Número de Serie del Bien Informático	(10)	
Ruta de Carpeta de Respaldo del Usuario o Resguardante de requerir formateo el C.P.U.	(11)	

(12) FALLA REPORTADA O SERVICIO REQUERIDO

(13) Firma y nombre del jefe del área solicitante

(14) Firma y nombre del solicitante

INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (15)	OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (16)
-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

(17) Fecha de solventación del servicio / /

(18) Fecha de entrega del servicio / /

_____ Firma y nombre del Analista	_____ Firma y nombre de satisfacción del solicitante
--------------------------------------	---------------------------------------------------------

¿Como Consideras la atención que se te brindo? (19)

Excelente Muy Buena buena Regular Mala

(20) ¿En que podemos mejorar?



Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de mantenimiento de bien informático"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Bien informático que se realizará mantenimiento.
9. Número de patrimonio del bien informático.
10. Número de serie del bien informático.
11. Ruta de la carpeta de respaldo del usuario, dado que requiera formateo.
12. Descripción detallada de la falla del bien informático.
13. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
14. Nombre y firma del solicitante.
15. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
16. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
17. Fecha, nombre y la firma del analista que realizó el servicio.
18. Fecha, nombre y la firma del de satisfacción del solicitante.
19. Encuesta de satisfacción del servicio.
20. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET

Fecha de Solicitud (2)	Medio de Recepción (3)	Personal	Oficio	Email	Telefónica
Dirección Solicitante (4)	Solicitante (5)				
Teléfono y Extensión (6)	Email (7)				
Número de Patrimonio del Bien Informático (8)					
Número de Serie del Bien Informático (9)					

(10) SERVICIO SOLICITADO

Activación de Internet	Cambio de Nivel de Internet	Tipo de Conexión Cableado Inalámbrica
Dirección M.A.C.:	Dirección IP Temporal:	

(11) NIVEL DE INTERNET

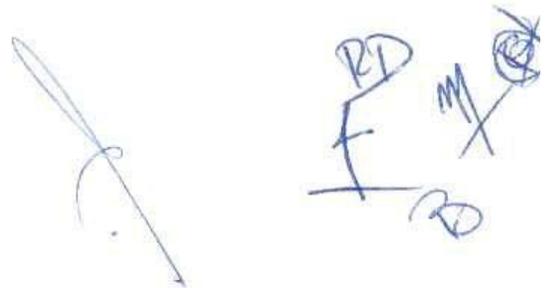
Páginas de Gobierno (Acceso a páginas .gob.mx y de carácter institucional)
 Acceso Directivo (Titulares de las Áreas)
 Correo Personal:
 Mensajería Instantánea
 Acceso a la siguiente Web:

(12) JUSTIFICACIÓN DE USO

(13) Firma y nombre del jefe del área solicitante INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (15)	(14) Firma y nombre del solicitante OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (16)
(17) Fecha de solventación del servicio / / Firma y nombre del Analista	(18) Fecha de entrega del servicio / / Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Como Consideras la atención que se te brindo? (19)
 Excelente Muy Buena Buena Regular Mala

(20) ¿En que podemos mejorar?





Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de servicio de internet"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Número de patrimonio del bien informático.
9. Número de serie del bien informático.
10. Descripción detallada del servicio solicitado.
11. Seleccionar el nivel de servicio de internet que desee el usuario.
12. Justificar el uso que se dará al uso de Internet.
13. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
14. Nombre y firma del solicitante.
15. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
16. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
17. Fecha, nombre y la firma del analista que realizó el servicio.
18. Fecha, nombre y la firma del de satisfacción del solicitante.
19. Encuesta de satisfacción del servicio.
20. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE DISEÑO E IMAGEN

Fecha de Solicitud	(2)	medio de recepción (3)	Personal	Oficio	Email	Telefónica
Dirección Solicitante	(4)	Solicitante (5)				
telefono y extensión	(6)	Email (7)				

(8) RELACION DE SERVICIOS PARA SOLICITAR

Diseño Grafico	Presentaciones	Impresiones	Escaneos
(9) IMPORTANTE		(10) Medio en que proporciona la información el solicitante	
Si se requiere apoyo de impresiones es importante traer el material, y en caso de requerir impresiones de largo tiraje debe solicitarlo a recursos materiales.			

(11) INFORMACION EXCLUSIVA PARA EL SERVICIO DE PÁGINAS WEB

Actualización de Páginas Web	Enlace generador del contenido:
Creación y Desarrollo de Páginas Web	Permanencia de la información: Permanente Temporal Inicio: Termina:

(12) DESCRIPCION DEL SERVICIO

[Empty space for service description]

(13) Firma y nombre del jefe del área solicitante	(14) Firma y nombre del solicitante
INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (15)	OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (16)
(17) Fecha de solventación del servicio / /	(18) Fecha de entrega del servicio / /
Firma y nombre del Analista	Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Como Consideras la atención que se te brindo? (19)
 Excelente Muy Buena buena Regular Mala

(20) ¿En que podemos mejorar?

Emisión: 01 de Enero de 2017
 Código: SCG-SGC-PAI-05-06
 Edición: 10



[Handwritten signatures and initials]



Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de Servicios de Diseño e Imagen"

1. Número de folio del servicio.
2. Fecha en que se está realizando la petición del servicio.
3. Medio de recepción del servicio.
4. Área Administrativa y/u organismo que realiza la solicitud.
5. Nombre del solicitante.
6. Teléfono y la extensión donde se encuentra adscrita la persona solicitante.
7. Correo oficial de la persona que solicita el servicio.
8. Tipo de servicio que solicita.
9. Especificaciones para la realización del servicio.
10. Especificar el medio de entrega o recepción del material para la realización del servicio.
11. Especificar el servicio de página Web a solicitar.
12. Descripción detallada del servicio a solicitar.
13. Nombre y firma del Jefe de Área solicitante.
14. Nombre y firma del solicitante junto.
15. Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática.
16. Observaciones de la persona que realiza el servicio.
17. Fecha de solventación del servicio y el nombre y la firma del analista que lo realizó.
18. Fecha de entrega del servicio, nombre y firma del solicitante, si se encuentra satisfecho con el servicio.
19. Encuesta de satisfacción del servicio.
20. Sugerencia de mejora del servicio realizado.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

Fecha de Solicitud	(2)	Medio de Recepción (3)	Personal	Oficio	Email	Telefónica
Área y/u organismo	(4)					
Solicitante	(5)					
Teléfono y Extensión	(6)	Email (7)				
(8) Servicio Solicitado			(9) Tipo de Servicio			
Firmante			Capacitación			
Agente			Acreditación			
Desarrollador			Revocación			
			Integración de Sistemas			
			Otro:			

(10) Descripción Detallada del Servicio

(11) Firma y nombre del jefe del área solicitante

(12) Firma y nombre del solicitante

INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (13)	OBSERVACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (14)
(15) Fecha de solventación del servicio / /	(16) Fecha de entrega del servicio / /
(17) Firma y nombre del Analista	(18) Firma y nombre de satisfacción del solicitante

¿Como Consideras la atención que se te brindo?(19)

Excelente Muy Buena Buena Regular Mala

(20) ¿En que podemos mejorar?



Instructivo de llenado del formato

"Solicitud de servicios de firma electrónica"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. **Folio**, corresponde al folio de servicio de la Unidad de Informática asignado por el sistema.
2. **Fecha de solicitud**, corresponde la fecha en que se emite la solicitud del servicio.
3. **Medio de recepción**, que puede ser *personal, oficio, email o telefónico* y que debe ser marcado con una X.
4. **Área u organismo**, corresponde al área de Firma Electrónica de la unidad de informática.
5. **Solicitante**: Nombre completo del solicitante del servicio.
6. **Teléfono y Extensión**: que corresponde a la dependencia a la cual pertenece el solicitante.
7. **Email**: email del solicitante de servicio.
8. **Servicio solicitado**: lista a los diferentes tipos de solicitantes que pueden ser *Firmante, Agente o Desarrollador* y debe ser marcado con una X.
9. **Tipo de Servicio**: lista los distintos tipos de servicio emitidos como *Capacitación, Acreditación, Revocación, Integración de Sistemas u otro (opcional)* y debe ser marcado con una X.
10. **Descripción Detallada del Servicio**: en este apartado se describe de forma detallada el servicio que se proporciona.
11. **Nombre y Firma del jefe del Área Solicitante**: Se debe llenar con el nombre así como la firma del Jefe del solicitante del servicio.
12. **Nombre y Firma del Solicitante**: Se debe llenar con el Nombre así como la firma del solicitante del servicio.
13. **Instrucción del Jefe de la Unidad de Informática**: El jefe de la Unidad de Informática debe describir la instrucción que se le dará al servicio solicitado.
14. **Observación del Prestador de Servicio**: Se debe detallar el servicio que se proporcionó al solicitante.
15. **Fecha de solventación del Servicio**: se debe requisitar con la fecha en que se brinda el servicio solicitado y que debe ser llenado por quien presto el Servicio.
16. **Fecha de entrega del servicio**: se debe requisitar con la fecha en que se brinda el servicio solicitado.
17. **Firma y Nombre del Analista**: Se debe llenar con el Nombre así como la firma del personal que presto el servicio del Área correspondiente.
18. **Nombre y Firma de satisfacción del Solicitante**. Se debe llenar con el Nombre así como la firma del solicitante al que se le brindo el servicio.
19. **¿Cómo consideras la atención que se te brindo?**: Debe Marcar con una "X" según haya percibido el servicio entregado que puede ser *Excelente, Muy Buena, Buena, Regular o Mala*.
20. **¿en qué podemos mejorar?** Se detalla los comentarios u observaciones para mejorar nuestro servicio.