SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

MP/SAFIN/SSAyF/DTIyT

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

01 DE JULIO DE 2024

ÍNDICE

ÍNDICE 2
INTRODUCCIÓN 5
OBJETIVO 6
ORGANIGRAMA 7
RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 8
PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES 8
PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN 8
PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO 9
PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 9
PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS 9
PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 10
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS 11
MP 001/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/– INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS. 15
MP 002/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES 22
MP 003/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/– TRÁMITE DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES. 29
MP 004/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT 35
MP 005/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA PARA EL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT. 41
MP 006/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA DTIyT 47
MP 007/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA DTIyT. 53
MP 008/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE VIÁTICOS PARA EL PERSONAL DE LA DTIyT. 59
MP 009/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUDES DE ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS. 66
MP 010/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI – RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS. 72
MP 011/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI – GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA. 84
MP 012/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN. 94
MP 013/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – ASISTENCIA TÉCNICA EN VIDEOCONFERENCIAS. 105
MP 014/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN. 112
MP 015/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN. 121

MP 016/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN CONTABLE.....133
MP 017/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – GENERACIÓN DE REPORTES DE SIACAM 140
MP 018/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT - ALTA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN 147
MP 019/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – BAJA DE EQUIPO DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN. 154
MP 020/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – MODIFICACIÓN DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN 160
MP 021/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – CONFIGURACIÓN DE VPN A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN 167
MP 022/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES.....175
MP 023/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT –SOPORTE TÉCNICO A LÍNEAS TELEFÓNICAS IP. 181
MP 024/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – TESTEO DE NODOS PARA IDENTIFICAR LAS CONEXIONES DE SWITCHES.....188
MP 025/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS DE SISTEMAS..194
MP 026/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT - CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....201
MP 027/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.....210
MP 028/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.....220
MP 029/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO. 229
MP 030/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – GENERACIÓN MENSUAL DEL RESPALDO DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO. 240
MP 031/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO..... 247
MP 032/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO..... 257
MP 033/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - TRANSFORMACIÓN DE DATOS. 265
MP 034/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO..... 273
MP 035/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS EN EL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO 283
MP 036/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – MANTENIMIENTO A LOS SERVIDORES WEB. 294
MP 037/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN LOS SERVIDORES WEB. 302
MP 038/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN EL SERVIDOR DE REPORTES DEL SIT. 312
MP 039/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – GESTIÓN DE PERMISOS DEL SERVIDOR DE CONTROL DE VERSIONES. 320
MP 040/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 327
MP 041/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI– SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO. 350
MP 042/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO. 360

MP 043/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – GESTIÓN DE LOS SITIOS OFICIALES DE LA SAFIN Y SEAFI 370
MP 044/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DEL ARCHIVO EN TRAMITE DE LA DTIyT 377
MP 045/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE RESULTADOS DE LA DTIyT 384
MP 046 /SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL 391
ANEXOS 400
ANEXO 1: FORMATO DCP-01 A BITÁCORA ANUAL 400
ANEXO 2: FORMATO DCP-02 ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR 402
ANEXO 3: FORMATO DCP-03 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR 407
ANEXO 4: FORMATO DCP-01 BITÁCORA MENSUAL DE VEHÍCULOS TERRESTRES 409
ANEXO 5: FORMATO DA-06 ORDEN DE COMPRA 413
ANEXO 6: FORMATO DA-13 REQUISIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS 416
ANEXO 7: FORMATO PRE-04 ADECUACIONES PRESUPUESTALES 418
ANEXO 8: FORMATO DTIT-01 DICTAMEN DE FACTIBILIDAD TÉCNICA 420
ANEXO 9 REQUERIMIENTOS 422
ANEXO 10 ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO 426
ANEXO 11 DOCUMENTO DE REVISIÓN 1 434
ANEXO 12 DOCUMENTO DE REVISIÓN 2 439
ANEXO 13 DOCUMENTO DE REVISIÓN 3 445
ANEXO 14 DOCUMENTO DE REVISIÓN FRONTEND 450
ANEXO 15 DOCUMENTO DE REVISIÓN BACKEND 453
ANEXO 16 DOCUMENTO DE REVISIÓN PRUEBAS 456
ANEXO 17 ESCENARIOS DE PRUEBAS 459
ANEXO 18 INVENTARIO DE ARCHIVO DE TRAMITE 462
ANEXO 19 INDICADORES DE RESULTADOS 463
ANEXO 20 FORMATO UA-SGP-01 AVANCES DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA) 464
ANEXO 21 FORMATO UA-SGP-02 AVANCE DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 465

INTRODUCCIÓN

Le damos la bienvenida al Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (DTIyT) perteneciente a la Subsecretaría de Administración y Finanzas (SSAyF) de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAFIN) del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche. Este manual ha sido desarrollado con el objetivo de establecer de manera clara y precisa los lineamientos y procedimientos operativos que rigen las actividades de la DTIyT, así como de sus Subdirecciones: la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información (SGSTI), la Subdirección de Soporte Técnico (SST), la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica (STeIT), la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios (SSST), y la Subdirección de Sistemas de Información (SSI).

Este instrumento normativo es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la dirección mencionada, proporcionando así un marco de referencia que asegura la uniformidad y la eficiencia en el desempeño de sus funciones. A través de este manual, se busca facilitar la comprensión de las responsabilidades y procedimientos administrativos, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, y optimizar el uso de los recursos estatales.

La estructura de este manual incluye la descripción detallada de cada procedimiento, los roles y responsabilidades del personal involucrado, los formularios y documentos necesarios para la ejecución de cada tarea, y los indicadores de desempeño para evaluar la eficacia de las actividades realizadas.

Con la implementación de este manual, la DTIyT se compromete a mejorar continuamente sus procesos y servicios, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción de las necesidades del Estado de Campeche y sus ciudadanos.

.

OBJETIVO

El presente manual está diseñado para establecer una descripción clara de los procedimientos ejecutados en la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, perteneciente a la Subsecretaría de Administración y Finanzas de la SAFIN. Estos procedimientos se fundamentan en la normatividad vigente con la intención de lograr un desempeño eficiente y eficaz.

Asimismo, con la participación decidida de las y los Servidores Públicos de la DTIyT la SAFIN, buscamos lograr mejoras que se traduzcan en un aumento de calidad en la administración del patrimonio y los servicios mediante la estandarización y mejora continua de nuestros procedimientos, esto permitirá la optimización en la gestión, garantizando la transparencia en los procedimientos de gestión de servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones.

Con la elaboración del presente instrumento administrativo, contamos con una herramienta que sirve como plataforma para lograr mejoras en el manejo de información tanto al interior como al exterior de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, y así, continuar trabajando para eficientar los procedimientos de gestión de servicios de tecnologías de información y telecomunicaciones, lo cual nos permitirá generar certeza a las y los trabajadores de los Organismos Centralizados y Entidades Paraestatales del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

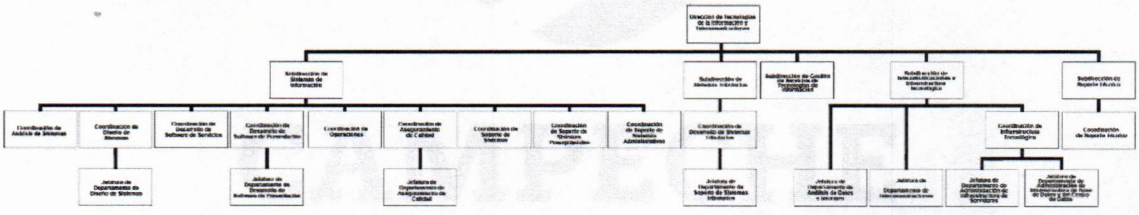
ORGANIGRAMA

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, describe el funcionamiento del área sustantiva de la Subsecretaría de Administración y Finanzas de la SAFIN encargada de establecer las actividades de apoyo y administración de los recursos de tecnologías de información y de telecomunicaciones de la SAFIN, asegurando el óptimo funcionamiento de las herramientas tecnológicas.

La Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche destina parte de su estructura ocupacional para efecto de dotar de un equipo de Servidoras y Servidores Públicos que tienen como misión proveer y administrar las tecnologías de información y de telecomunicaciones necesarios para el funcionamiento de las áreas administrativas, y para brindar seguridad y confianza en el manejo de la información.

El presente organigrama es una imagen de la estructuración de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, y sus subdirecciones que muestra el flujo de comunicación entre sus integrantes y su distribución jerárquica.

A continuación, se muestra el Organigrama de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN, el cual ha servido para efecto de establecer los tramos de acción y de responsabilidad de las y los Servidores Públicos en el desarrollo de los procedimientos contenidos en el presente documento.



RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se muestran los procedimientos organizados por área ejecutora de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN, lo cual obedece a su tramo de responsabilidad de gestión, así como al desempeño de sus funciones para lograr el objetivo y la obtención del producto establecido en cada procedimiento.

PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

1. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS
2. GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
3. TRÁMITE DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES}
4. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT
5. SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA PARA EL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT
6. SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA DTIyT
7. GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA DTIyT
8. SOLICITUD DE VIÁTICOS PARA EL PERSONAL DE LA DTIyT
9. SOLICITUD DE ADECUACIONES PRESUPUESTALES

PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

10. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS
11. CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA

PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

12. SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN
13. ASISTENCIA TÉCNICA EN VIDEOCONFERENCIAS
14. ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN
15. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN

PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

16. ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN CONTABLE
17. GENERACIÓN DE REPORTES DE SIACAM
18. ALTA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN
19. BAJA DE USUARIOS DE LA RED, PERTENECIENTES A LA SAFIN
20. MODIFICACIÓN DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN
21. CONFIGURACIÓN DE VPN A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN
22. SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES.
23. SOPORTE TÉCNICO A LÍNEAS TELEFÓNICAS IP
24. TESTEO DE NODOS PARA IDENTIFICAR LAS CONEXIONES DE SWITCHES
25. RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS DE SISTEMAS
26. CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS

27. MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
28. MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
29. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
30. GENERACIÓN MENSUAL DEL RESPALDO DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

31. RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
32. GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
33. TRANSFORMACIÓN DE DATOS
34. SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO
35. DESARROLLO DE NUEVOS MODULOS EN EL SISTEMA TRIBUTARIO
36. MANTENIMIENTO A LOS SERVIDORES WEB.
37. ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN DE LOS SERVIDORES WEB.
38. ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN EL SERVIDOR DE REPORTES DEL SIT.
39. GESTIÓN DE PERMISOS DEL SERVIDOR DE CONTROL DE VERSIONES.

PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

40. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
41. SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO
42. SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO
43. GESTIÓN DE LOS SITIOS, PORTALES OFICIALES DEL SEAFI, SAFIN Y TRANSPARENCIA
44. ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DEL ARCHIVO EN TRAMITE DE LA DTIyT
45. REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE RESULTADOS DE LA DTIyT
46. REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos contiene de manera sistematizada, secuencial y cronológica, las actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas que conforman la Dirección Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones; así como su intervención en las diferentes etapas de los procedimientos y responsabilidades. Es un documento de consulta y, por ello, funge como auxiliar para el personal, ya que le proporciona información básica respecto a la dinámica funcional de la organización.

La estructura de la descripción de los procedimientos contiene los siguientes elementos:

1. Nombre del procedimiento.
2. Objetivo.
3. Alcance.
4. Responsabilidades.
5. Marco jurídico.
6. Terminología y definiciones.
7. Procedimiento.
8. Diagrama.
9. Formatos y anexos.
10. Sistemas relacionados.
11. Control de cambios.

Nombre del procedimiento: La denominación del procedimiento está orientada por el resultado o producto que se pretende obtener.

Objetivo: El objetivo expresa los resultados que se pretenden obtener al llevarse cabo las actividades que integran cada procedimiento.

Alcance: Permite definir los alcances internos y externos del procedimiento, por lo que indica su función al interior y al exterior de la organización.

Responsabilidades: Relación de los Entes, las Áreas o Unidades Administrativas, los puestos de trabajo o las personas involucradas en el procedimiento y que tienen algún tramo de responsabilidad para el cumplimiento del mismo.

Marco jurídico: En este apartado se relacionan los ordenamientos jurídicos que fundamentan de manera general o específica el procedimiento que se describe. Pueden ser: normas oficiales, códigos, manuales, instructivos, entre otros.

Terminología y definiciones: Está compuesto por la definición o explicación de palabras o términos poco usuales o con diferentes acepciones utilizados en el manual y que se considera requieren ser definidos en este apartado para facilitar su comprensión y unificar el lenguaje utilizado.

Procedimiento: Describe las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento desde su inicio hasta su conclusión, así como las unidades administrativas o puestos que intervienen en su realización.

La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que los Servidores Públicos llevan a cabo para la generación de un bien o servicio.

Diagrama: Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución.

Las ventajas que ofrece la técnica de diagramación son las siguientes:

- Explica a través de símbolos y textos, las actividades que componen un procedimiento.
- Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.
- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).
- Permite analizar cada actividad por sí misma y su relación con las demás.

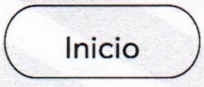
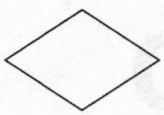
- Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

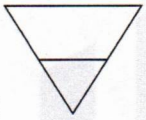
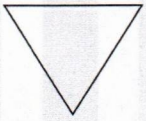
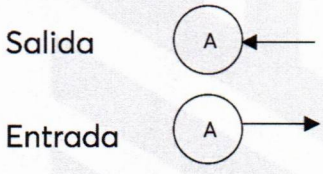
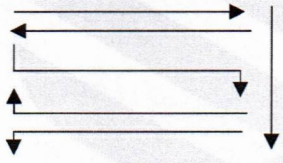
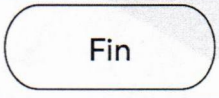
Formatos y anexos: Son documentos con especificaciones que definen la forma en que la información se organiza. Se caracterizan por ser documentos estandarizados y de amplio alcance.

Sistemas relacionados: Sistemas que permite almacenar y procesar información utilizados en del desarrollo de las actividades del procedimiento.

Control de cambios: Precisa los cambios, modificación o supresión a la información contenida en cada procedimiento del manual de procedimientos administrativos, lo cual sirve para identificar las mejoras autorizadas a la operación.

Por otra parte, la diagramación de los procedimientos se realizó mediante el uso de símbolos ANSI American National Standard Institute (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares), los cuales se representan de la siguiente forma:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio	Indica el inicio del procedimiento.
	Actividad	Representa las actividades que se desarrollan en el procedimiento.
	Documentos	Representa una actividad en la que se utiliza o se genera un documento en el procedimiento.
	Toma de decisión	Indica el análisis de una situación y toma de decisión.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el procedimiento.
	Archivo temporal	Indica el resguardo de un documento por un período determinado, es decir en forma temporal.
	Archivo permanente	Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo por un período indefinido.
	Conector de actividad	Indica cuando una actividad debe continuar con otro paso del procedimiento.
	Dirección del flujo	Indica la dirección en la que fluye el procedimiento.
	Fin	Indica el fin del procedimiento.

A continuación, se describen conforme a lo anterior los procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN.

MP 001/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/– INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS.

OBJETIVO

Integrar expedientes para el pago de servicios básicos a través de la recolección y organización de datos relevantes en los sitios web específicos del Gobierno del Estado para gestionar y realizar el proceso de pago del mismo servicio.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tenga a su cargo la gestión del pago de servicios básicos.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que hagan uso de los servicios básicos para el desarrollo de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

XML: Lenguaje de marcado extensible.
PDF: Formato de almacenamiento para documentos digitales.
Memorándum: Documento escrito breve y directo en entorno gubernamental utilizado para informar, recordar, o instruir sobre asuntos específicos dentro de una organización o entre usuarios.
SAT: Servicio de Administración Tributaria.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 001/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se recopila, organiza y validan los documentos para la integración del expediente necesario para la gestión y ejecución pago de servicios básicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Ingresa a la página de internet del proveedor de servicios básicos y descargar la factura del servicio en formato PDF y XML.	Factura en formato PDF y XML.	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Realiza verificación fiscal de la factura emitida por el proveedor de servicios básicos en el portal de internet del SAT https://www.sat.gob.mx/ y descarga el comprobante de validación en formato PDF.	Comprobante de validación en formato PDF.	
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Ingresa a la página del SIACAM https://siacam.safin.campeche.gob.mx/ al Módulo de presupuesto / Submódulo instancias de solicitud presupuestal / Crear instancia de solicitud / Servicios Básicos y registra	Folio de pago en formato PDF.	

		la información de la factura junto con la clave presupuestal y el importe a pagar, genera el folio de pago en formato PDF.		
4	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Crea una carpeta digital donde integra los documentos descargados: Factura en formato PDF y XML, Comprobante de validación en formato PDF y folio de pago en formato PDF.	Factura en formato PDF y XML, Comprobante de validación en formato PDF y folio de pago en formato PDF.	
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Elabora un memorándum para remitir el expediente de pago de servicios básicos a la Unidad Administrativa de la SAFIN y lo turna a la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para validación y firma.	Memorándum.	1 día
6	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma y turna el memorándum al Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para su notificación.	Memorándum.	
7	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.	Memorándum.	1 día
8	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Archiva acuse de recibido.	Acuse de recibido.	
9	Analista de la Dirección de Tecnologías de la	Entra periódicamente a la página del SIACAM https://siacam.safin.campeche.gob.mx para dar		5 a 10 días

	Información y Telecomunicaciones	seguimiento al pago del servicio básico que corresponda hasta que su estatus cambie a finalizado.		
		Fin del procedimiento.		

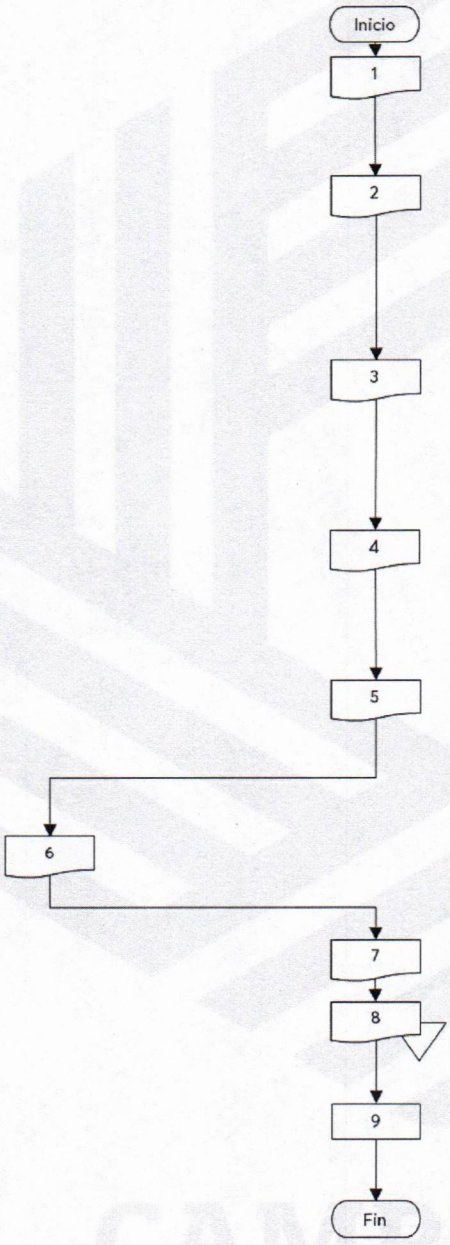
CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones

Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones



1. Ingresa a la página de internet del proveedor de servicios básicos y descargar la factura del servicio en formato PDF y XML
2. Realiza verificación fiscal de la factura emitida por el proveedor de servicios básicos en el portal de internet del SAT https://www.sat.gob.mx/ y descarga el comprobante de validación en formato PDF
3. Ingresa a la página del SIACAM https://siacam.safin.campeche.gob.mx/ al Módulo de presupuesto / Submódulo instancias de solicitud presupuestal / Crear instancia de solicitud / Servicios Básicos y registra la información de la factura junto con la clave presupuestal y el importe a pagar, genera el folio de pago en formato PDF
4. Crea una carpeta digital donde integra los documentos descargados: Factura en formato PDF y XML, Comprobante de validación en formato PDF y folio de pago en formato PDF.
5. Elabora un memorándum para remitir el expediente de pago de servicios básicos a la Unidad Administrativa de la SAFIN y lo turna a la o el titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, para validación y firma.
6. Revisa, valida, firma y turna el memorándum al Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, para su notificación.
7. Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.
8. Archiva acuse de recibido.
9. Entra periódicamente a la pagina del SIACAM https://siacam.safin.campeche.gob.mx para dar seguimiento al pago del servicio básico que corresponda hasta que su estatus cambie a finalizado.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

SIACAM: Sistema Integral de Armonización Contable para el Gobierno del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 002/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

OBJETIVO

Recibir, dar atención oportuna y seguimiento a la correspondencia dirigida a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para la atención de incidencias reportadas por los Organismos Centralizados, Entidades Paraestatales y/o Unidades Administrativas de la SAFIN.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, mismos que intervienen en la recepción, atención y seguimiento de la correspondencia recibida.

Externo: Este procedimiento aplica a los Organismos Centralizados y Entidades Paraestatales del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, que envíen algún documento el cual tenga por objeto iniciar o dar seguimiento a un trámite que compete a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 002/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se realiza la recepción, atención, control y seguimiento de la correspondencia dirigida a la DTIyT para la atención de incidencias.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN Organismos Centralizados y Entidades Paraestatales del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche	Envían correspondencia a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones por medio del sistema **APPSGOBCAM,** correo electrónico o de manera física.	Correspondencia	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe e identifica si la solicitud está relacionada con alguna incidencia o asunto relacionado con el Titular de la DTIyT.	Correspondencia	
	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Decisión: (SI) La solicitud es en relación a una Incidencia, continua con la actividad 3. / (NO) La solicitud no es en relación a una incidencia por lo que es turnada al titular de la DTIyT, pasa a la actividad 11.	Correspondencia	

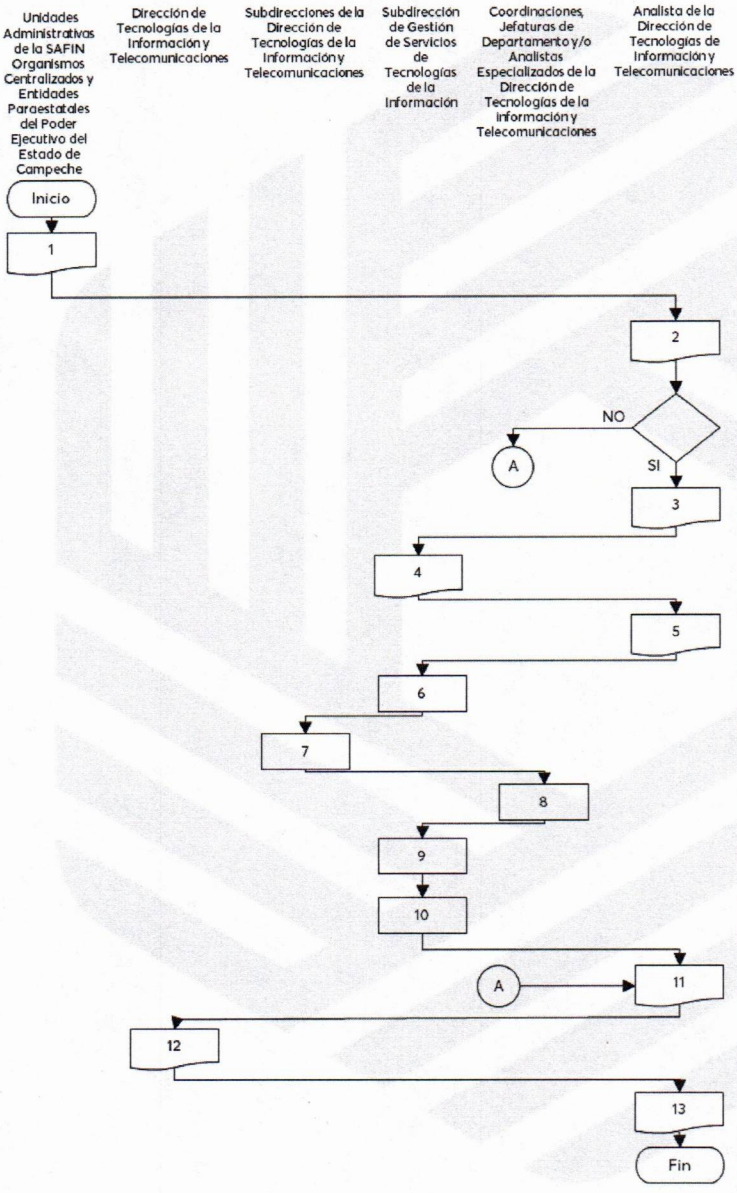
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Escanea correspondencia y turna a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Correspondencia	
4	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Registra incidencia en InvGate, asigna folio y lo proporciona a la Analista de la DTIyT.	Correspondencia	
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Registra folio en correspondencia correspondiente.	Correspondencia	
6	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Asigna incidente a la Subdirección de la DTIyT que competa atención, a través de InvGate.		
7	Subdirecciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Analizan, priorizan y asignan incidencia para atención y seguimiento.		
8	Coordinaciones, Jefaturas de Departamento y/o Analistas Especializados de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	Brinda atención a la incidencia reportada hasta que haya sido resuelta.		1 día
9	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Contacta al solicitante para validar que la incidencia haya sido resuelta.		
10	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Cierra incidencia en InvGate e informa a la Analista de la DTIyT de la atención brindada.		
11	Analista de la Dirección de Tecnologías de la	Recibe notificación, elabora oficio de respuesta indicando atención	Oficio de respuesta.	1 día

	Información y Telecomunicaciones	brindada y turna a la o el Titular de la DTIyT.		
12	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma oficio de respuesta y turna a la Analista de la DTIyT para notificación.	Oficio de respuesta.	
13	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Envía oficio de respuesta a la unidad administrativa solicitante a través del InvGate o vía correo electrónico.	Oficio de respuesta.	
		Fin del procedimiento.		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES



1. Envían correspondencia a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones por medio del sistema APPSGOBCAM, correo electrónico o de manera física.
2. Recibe e identifica si la solicitud está relacionada con alguna incidencia o asunto relacionado con el Titular de la DTIyT.

   Decisión: (SI) La solicitud es en relación a una incidencia, continua con la actividad 3/ (NO) La solicitud no es en relación a una incidencia por lo que es turnada al titular de la DTIyT pasa a la actividad 11
3. Escanea correspondencia y turna a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
4. Registra incidencia en InvGate, asigna folio y lo proporciona a la Analista de la DTIyT.
5. Registra folio en correspondencia correspondiente.
6. Asigna incidente a la Subdirección de la DTIyT que competa atención, a través del InvGate.
7. Analizan, priorizan y asignan incidencia para atención y seguimiento
8. Brinda atención a la incidencia reportada hasta que haya sido resuelta.
9. Contacta al solicitante para validar que la incidencia haya sido resuelta.
10. Cierra incidencia en InvGate e informa a la Analista de la DTIyT de la atención brindada.
11. Recibe notificación, elabora oficio de respuesta indicando atención brindada y turna a la o el Titular de la DTIyT.
12. Revisa, valida, firma oficio de respuesta y turna a la Analista de la DTIyT para notificación.
13. Envía oficio de respuesta a la unidad administrativa solicitante a través del InvGate o vía correo electrónico.

    Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 003/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/– TRÁMITE DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES.

OBJETIVO

Integrar expedientes para el pago de servicios básicos a través de la recolección y organización de datos relevantes en los sitios web específicos del Gobierno del Estado para gestionar y realizar el proceso de pago del mismo servicio.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tenga a su cargo la gestión del pago de las facturas correspondientes a los servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la SAFIN, encargados del trámite de pago de los servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
XML: Lenguaje de marcado extensible.
PDF: Formato de almacenamiento para documentos digitales.
Memorándum: Documento escrito breve y directo en entorno gubernamental utilizado para informar, recordar, o instruir sobre asuntos específicos dentro de una organización o entre usuarios.
Servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos:

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**TRÁMITE DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 003/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la gestión del trámite de pago correspondiente a los servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos de la SAFIN.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

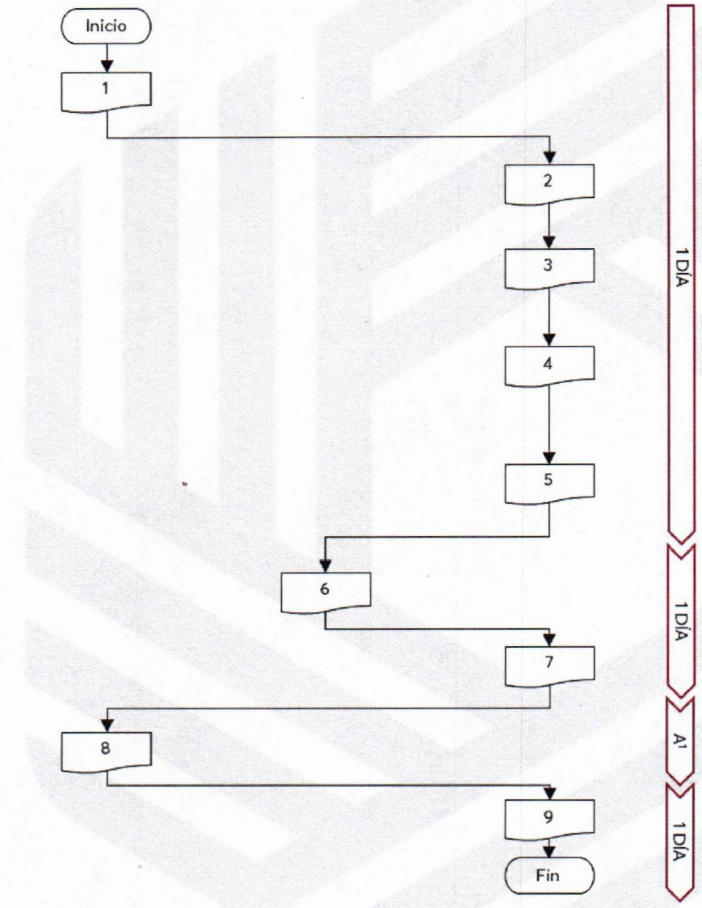
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidad Administrativa de la SAFIN	Envía factura de servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos. NOTA: Las facturas que turna la Unidad Administrativa de la SAFIN corresponden a los siguientes servicios: • Internet dedicado. • Internet dedicado y de conectividad al SAT. • Servicios especializados de telecomunicaciones. • Mantenimiento preventivo y correctivo del Centro de Procesamiento de Datos. • Arrendamiento de equipos. • Licencias anuales.	Factura en formato PDF y XML.	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, revisa las facturas correspondientes para identificar el servicio y sella acuse.	Factura en formato PDF y XML.	
3	Analista de la Dirección de	Realiza verificación fiscal de las facturas enviadas, en el	Verificación fiscal.	

	Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	portal del SAT https://www.sat.gob.mx/.		
4	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Genera folio SIACAM, ingresando https://siacam.safin.campeche.gob.mx/ y registrando información de la factura, clave presupuestal y el importe a pagar.	Folio de pago en formato PDF.	
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN solicitando autorización del folio correspondiente, y turna a la o el Titular de la DTIyT, para validación y firma.	Memorándum. Factura. Verificación fiscal. Folio SIACAM.	
6	Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.	Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Memorándum. Factura. Verificación fiscal. Folio SIACAM.	
7	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.	Memorándum. Factura. Verificación fiscal. Folio SIACAM.	
8	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y gestiona el pago correspondiente.	Memorándum. Factura. Verificación fiscal. Folio SIACAM.	A[1]
9	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Archiva acuse y brinda seguimiento a los folios SIACAM, hasta su cambio de estatus a "Finalizado".	Acuse de recibido.	1 día
		Fin del procedimiento.		

A[1] El tiempo necesario para esta actividad, estará en función directa del tipo de solicitud y/o atención requerida.

DIAGRAMA

TRÁMITE DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES



1. Envía factura de servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos.
2. Recibe, revisa las facturas correspondientes para identificar el servicio y sella acuse.
3. Realiza verificación fiscal de las facturas enviadas, en el portal del SAT https://www.sat.gob.mx/.
4. Genera folio SIACAM, ingresando https://siacam.safin.campeche.gob.mx/ y registrando información de la factura, clave presupuestal y el importe a pagar.
5. Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN solicitando autorización del folio correspondiente, y turna a la o el Titular de la DTIyT, para validación y firma.
6. Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
7. Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento
8. Recibe, valida y gestiona el pago correspondiente.
9. Archiva acuse y brinda seguimiento a los folios SIACAM, hasta su cambio de estatus a "Finalizado".

Fin del procedimiento.

A1 El tiempo necesario para esta actividad, estará en función directa del tipo de solicitud y/o atención requerida

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

SIACAM: Sistema Integral de Armonización Contable para el Gobierno del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 004/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT

OBJETIVO

Realizar la solicitud del mantenimiento al parque vehicular asignado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, mismos que hacen uso del vehículo asignado a la DTIyT e intervienen en la solicitud y seguimiento al mantenimiento de dicha unidad.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos adscritos a la Unidad Administrativa encargados de la gestión del mantenimiento al parque vehicular de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
DGPySG: Dirección General de Patrimonio y Servicios Generales.
DCP: Dirección de Control Patrimonial.
UA de la SAFIN: Unidad Administrativa de la SAFIN.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 004/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se realiza la solicitud de la gestión del trámite de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los vehículos asignados a la DTIyT.

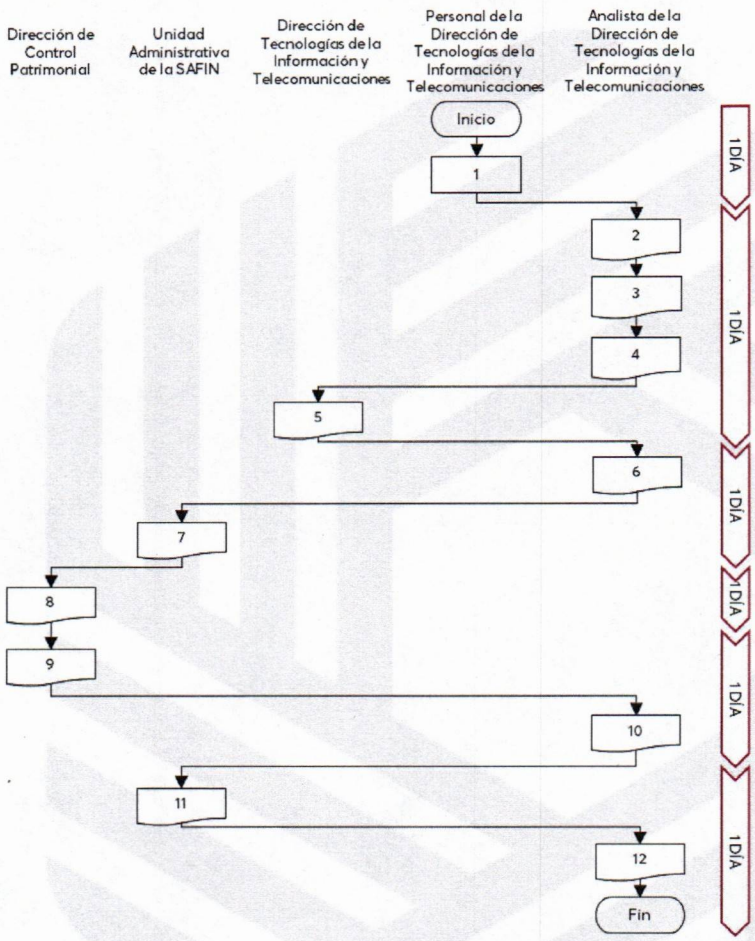
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Informa y solicita el servicio de mantenimiento vehicular. NOTA: La solicitud se puede generar derivado de alguna falla identificada, por el servicio calendarizado o bien alguna circunstancia que impida el uso del vehículo.		1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Genera en el sistema de **APPSGOBCAM - Vehicular**, la Solicitud de Mantenimiento Vehicular, formato DCP-03.	Formato DCP-03	1 día
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Genera en el sistema de **APPSGOBCAM - Vehicular** la Bitácora vehicular anual.	Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	
4	Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Elabora oficio de solicitud dirigido a la UA de la SAFIN, adjuntando la Solicitud de Mantenimiento Vehicular, Bitácora vehicular anual y turna a la o el Titular de la DTIyT.	Oficio de solicitud. Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	

5	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Valida, autoriza, firma el oficio de solicitud y lo turna al Analista de la DTIyT.	Oficio Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	
6	Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Turna por sistema **APPSGOBCAM - Vehicular** y entrega de manera física a la UA de la SAFIN para su atención.	Oficio Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	
7	Unidad Administrativa de la SAFIN.	Recibe, valida y elabora oficio de solicitud dirigido a la DGPySG con atención a la DCP para la atención y seguimiento correspondiente.	Oficio Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	1 día
8	Dirección de Control Patrimonial	Recibe, gestiona e informa por parte de la DGPySG el término de 5 días hábiles para trasladar el vehículo al proveedor.	Oficio Formato DCP-03. Bitácora vehicular anual.	1 día
9	Dirección de Control Patrimonial	Remite por parte de la DGPySG la Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular Formato DCP-02.	Formato DCP-02.	
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Acuerda con el personal asignado para la entrega y recepción del vehículo, conforme a la Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular Formato DCP-02.	Formato DCP-02.	1 día
11	Dirección de Control Patrimonial	Recaba firma de validación en el Acta de entrega recepción del servicio realizado al vehículo.	Acta entrega recepción.	
12	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Valida información establecida en el Acta de entrega recepción referente al servicio realizado y firma el formato correspondiente.	Acta entrega recepción.	1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT



1. Informa y solicita el servicio de mantenimiento vehicular.
2. Genera en el sistema de APPSGOBCAM - Vehicular, la Solicitud de Mantenimiento Vehicular, formato DCP-03.
3. Genera en el sistema de APPSGOBCAM - Vehicular la Bitácora vehicular anual.
4. Elabora oficio de solicitud dirigido a la UA de la SAFIN, adjuntando la Solicitud de Mantenimiento Vehicular, Bitácora vehicular anual y turna a la o el Titular de la DTIyT.
5. Valida, autoriza, firma el oficio de solicitud y lo turna al Analista de la DTIyT.
6. Turna por sistema APPSGOBCAM - Vehicular y entrega de manera física a la UA de la SAFIN para su atención.
7. Recibe, valida y elabora oficio de solicitud dirigido a la DGPySG con atención a la DCP para la atención y seguimiento correspondiente.
8. Recibe, gestiona e informa por parte de la DGPySG el término de 5 días hábiles para trasladar el vehículo al proveedor.
9. Remite por parte de la DGPySG la Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular Formato DCP-02
10. Acuerda con el personal asignado para la entrega y recepción del vehículo, conforme a la Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular Formato DCP-02
11. Recaba firma de validación en el Acta de entrega recepción del servicio realizado al vehículo.
12. Valida información establecida en el Acta de entrega recepción referente al servicio realizado y firma el formato correspondiente.

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 1: Formato DCP-01 A. Bitácora Anual.
Anexo 2: Formato: DCP-02. Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular.
Anexo3: Formato DCP-03. Solicitud de Mantenimiento Vehicular.

SISTEMAS RELACIONADOS

APPGOBCAM Vehicular: Módulo dentro de la Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el cual es una herramienta que permite tener el control del parque vehicular bajo resguardo del personal adscrito a cada una de las Unidades Administrativas de los diferentes Organismos Centralizados y Entidades Paraestatales.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 005/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA PARA EL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT.

OBJETIVO

Realizar la solicitud y gestión de los vales de gasolina para la asignación y distribución en el parque vehicular asignado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, encargados de solicitar, gestionar y reportar los vales de gasolina asignados al parque vehicular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la SAFIN, encargados de la gestión de los trámites de pago y/o asignación de combustible para el parque vehicular de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Coordinación de Gestión y Administración de Combustibles.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
UA de la SAFIN: Unidad Administrativa de la SAFIN.
DGPySG: Dirección General de Patrimonio y Servicios Generales.
DCP: Dirección de Control Patrimonial.
SSET: Subdirección de Servicios de Equipo de Transporte
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
XML: Lenguaje de marcado extensible.
PDF: Formato de almacenamiento para documentos digitales.
Memorándum: Documento escrito breve y directo en entorno gubernamental utilizado para informar, recordar, o instruir sobre asuntos específicos dentro de una organización o entre usuarios.
Servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos:

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA PARA EL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 005/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se gestionan los vales de gasolina para el parque vehicular asignado a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN.

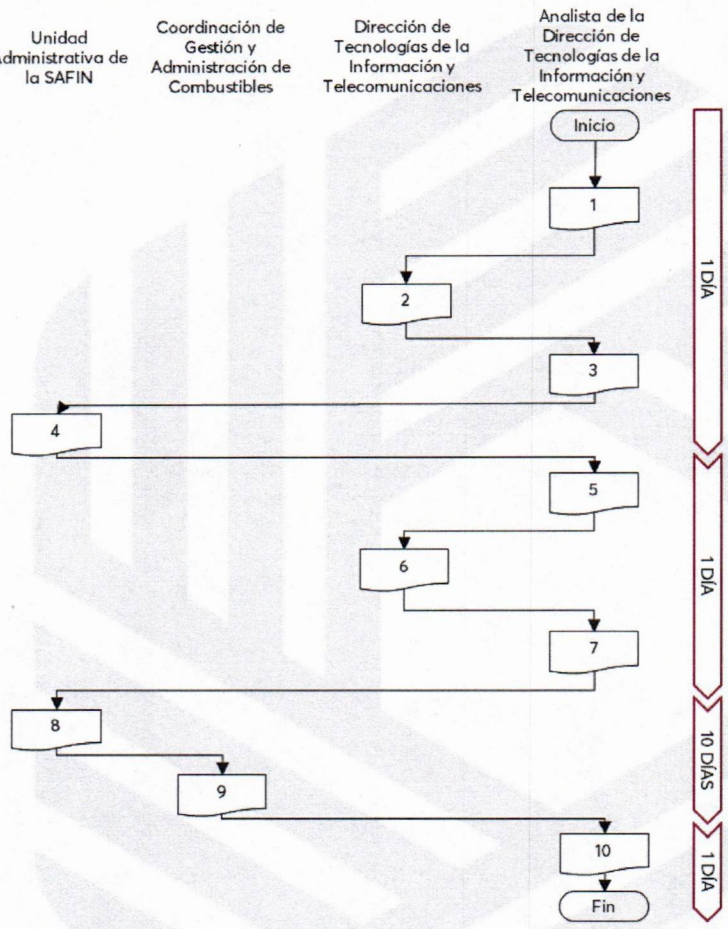
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN solicitando vales de gasolina para uso en el parque vehicular asignado a la DTIyT y turna a la o el Titular de la DTIyT. NOTA: La solicitud se envía la primera semana de cada mes.	Memorándum.	1 día
2	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Memorándum.	
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.	Memorándum.	
4	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y acusa de recibido.	Memorándum.	
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la	Requisita Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres y turna a firma	Formato: DCP-01 Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres.	1 día

	Información y Telecomunicaciones	de la o el Titular de la DTIyT. NOTA: La bitácora se elabora a mes vencido, comprobando el uso de los vales de combustible asignados.		
6	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma y turna Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Formato: DCP-01 Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres.	
7	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres firmada y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.	Formato: DCP-01 Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres.	
8	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y gestiona los vales correspondientes con la SSET de la DCP de la DGPySG.	Formato: DCP-01 Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres.	10 días
9	Coordinación de Gestión y Administración de Combustibles	Notifica a la DTIyT fecha y horario para recoger vales de gasolina.		
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recoge vales de gasolina y entrega a la o el Titular de la DTIyT.	Recibo de entrega de vales de combustible.	1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA PARA EL PARQUE VEHICULAR ASIGNADO A LA DTIyT.



1. Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN solicitando vales de gasolina para uso en el parque vehicular asignado a la DTIyT y turna a la o el Titular de la DTIyT.
2. Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
3. Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.
4. Recibe, valida y acusa de recibido.
5. Requisita Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres y turna a firma de la o el Titular de la DTIyT.
6. Revisa, valida, firma y turna Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
7. Recibe Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres firmada y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.
8. Recibe, valida y gestiona los vales correspondientes con la SSET de la DCP de la DGPySG.
9. Notifica a la DTIyT fecha y horario para recoger vales de gasolina.
10. Recoge vales de gasolina y entrega a la o el Titular de la DTIyT.

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 4: Formato DCP-01: Bitácora Mensual de Vehículos Terrestres.

SISTEMAS RELACIONADOS

SIACAM: Sistema Integral de Armonización Contable para el Gobierno del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 006/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA DTIyT

OBJETIVO

Solicitar la compra de materiales y suministros generales para uso de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, responsables del control, seguimiento y solicitud de materiales y suministros para uso de la DTIyT.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la SAFIN encargados de la gestión para el abastecimiento de materiales y suministros para las diferentes unidades administrativas de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
UA: Unidad Administrativa de la SAFIN.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Rúbrica: Acción o efecto de dejar una representación escrita a mano, sello o marca del titular de área o encargado de validar la información, misma que se plasma en los documentos como prueba que han sido verificados y/o validados.
Visto Bueno: Autorización o consentimiento.
Excel: Hoja de cálculo de Microsoft.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 006/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA DTIyT**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO: MP 006/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/
FECHA DE EMISIÓN:
VERSIÓN: 1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se realiza la solicitud para la gestión de materiales y suministros para el uso del Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

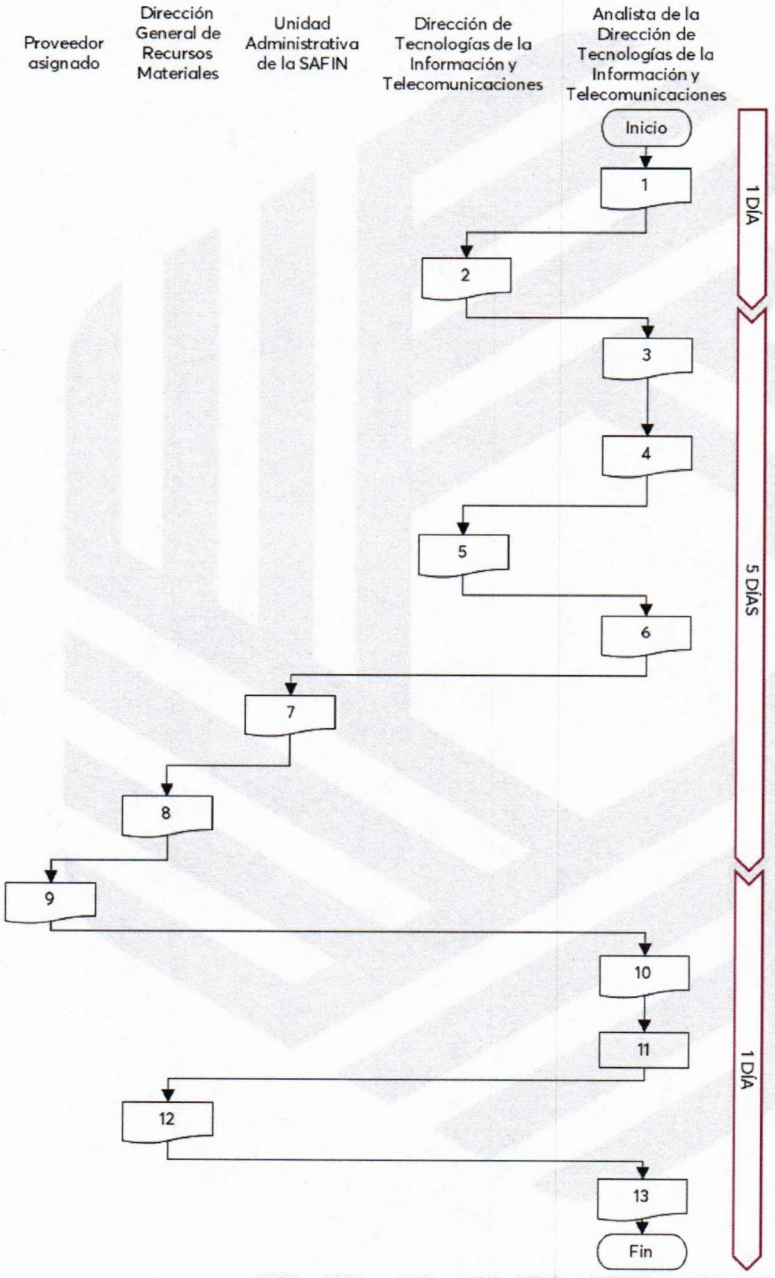
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Realiza inventario del material disponible para el uso de la DTIyT y turna a la o el Titular de la DTIyT para su revisión.	Inventario de materiales y suministros.	1 día
2	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, verifica y determina prioridades para elaborar solicitud de materiales y suministros.	Inventario de materiales y suministros.	
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Genera en el sistema de **APPSGOBCAM-Compras** la Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.	Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.	1 día
4	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora oficio dirigido a la UA de la SAFIN, adjuntando la Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros y turna a la o el Titular de la DTIyT para firma.	Oficio. Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.	
5	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, autoriza, firma oficio, así como Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros, y turna al	Oficio. Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.	

		Analista de la DTIyT para su notificación.		
6	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe oficio y Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros y lo envía a la UA de la SAFIN para su seguimiento.	Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.	
7	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y elabora oficio de solicitud dirigido a la DGRM para la atención y seguimiento correspondiente.	Oficio de solicitud. Requisición de Materiales y Suministros.	
8	Dirección General de Recursos Materiales	Recibe, gestiona compra y remite Orden de compra al proveedor para coordinar la entrega de los materiales y copia a la unidad administrativa de la SAFIN solicitante.	Oficio de solicitud. Requisición de Materiales y Suministros.	5 días
9	Proveedor asignado.	Entrega los materiales y/o suministros solicitados.	Orden de compra.	
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Supervisa la entrega de materiales y/o suministros que presenta el proveedor en comparación con la orden de compra.	Orden de compra.	1 día
11	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Almacena materiales y/o suministros y mantienen control sobre el uso de los mismos.		
13	Dirección General de Recursos Materiales	Recaba firma de validación en el Acta de entrega recepción de los materiales y suministros.	Acta de entrega recepción.	
14	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Valida y firma acta de entrega recepción de los materiales y suministros entregados.	Acta de entrega recepción.	
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS PARA LA DTIyT



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 Realiza inventario del material disponible para el uso de la DTIyT y al Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para su revisión.

2 Revisa, verifica y determina prioridades para elaborar solicitud de materiales y suministros.

3 Genera en el sistema de APPSGOBCAM-Compras la Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros.

4 Elabora oficio dirigido a la UA de la SAFIN, adjuntando la Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros y turna a la o el Titular de la DTIyT para firma.

5 Revisa, autoriza, firma oficio, así como Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros, y turna al Analista de la DTIyT para su notificación.

6 Recibe oficio y Solicitud de Requisición de Materiales y Suministros y lo envía a la UA de la SAFIN para su seguimiento.

7 Recibe, valida y elabora oficio de solicitud dirigido a la DGRM para la atención y seguimiento correspondiente.

8 Recibe, gestiona compra y remite Orden de compra al proveedor para coordinar la entrega de los materiales y copia a la unidad administrativa de la SAFIN solicitante..

9 Entrega los materiales y/o suministros solicitados.

10 Supervisa la entrega de materiales y/o suministros que presenta el proveedor en comparación con la orden de compra.

11 Almacena materiales y/o suministros y mantienen control sobre el uso de los mismos.

12 Recaba firma de validación en el Acta de entrega recepción de los materiales y suministros

13 Valida y firma acta de entrega recepción de los materiales y suministros entregados.

Fin de procedimiento

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 5: Formato DA-06. Orden de Compra.
Anexo 6: Formato DA-13. Requisición de Materiales y Suministros.

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM Compras: Módulo dentro de la Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el cual es una herramienta que permite tener el control de las compras que realizan las Unidades Administrativas de los diferentes Organismos Centralizados y Entidades Paraestatales.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 007/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA DTIyT.

OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de incidencias del personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que a su vez permita establecer un control de las mismas.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, que soliciten, gestionen y brinden seguimiento las incidencias.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Administración y Finanzas, encargados de la gestión del trámite de incidencias del personal.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Subdirección de Soporte Técnico
Subdirección de Sistemas de Información
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Incidencia: Una incidencia laboral se define como eventos o circunstancias que ocurren en el entorno laboral y que interrumpen el flujo normal de las operaciones diarias. Estos pueden incluir emergencias como accidentes, problemas de salud o ausencias, al igual que situaciones planificadas como permisos o vacaciones.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA DTIyT.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 007/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se realiza la recepción, y control de las incidencias de la DTIyT vía sistema **APPSGOBCAM**, pudiéndose tratar de vacaciones, faltas, incapacidades etc.

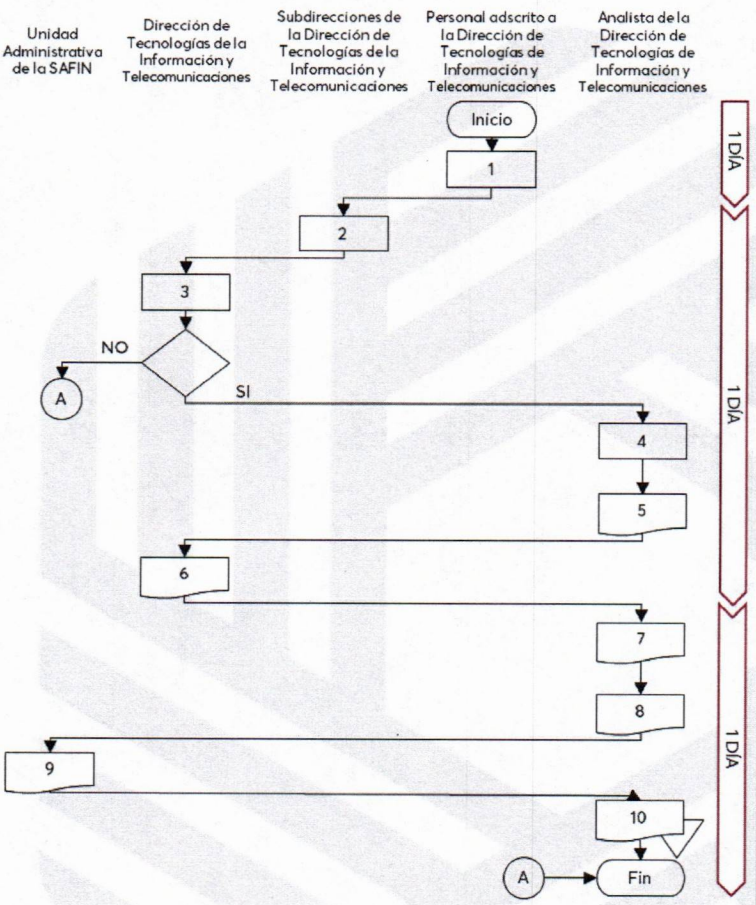
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Personal adscrito a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Solicita permiso, vacaciones o presenta alguna incapacidad a la Subdirección de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, según corresponda.		1 día
2	Subdirecciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, revisa y presenta a la o el Titular de la DTIyT para su autorización.		1 día
3	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, analiza y determina, si la incidencia es autorizada.		
	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Decisión: (SI) La solicitud es autorizada, continua a la actividad 4/ (NO) La solicitud no es autorizada, se notifica al solicitante, finaliza el procedimiento.		
4	Analista de la Dirección de	Solicita información al personal de la DTIyT y		

	Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	captura en el sistema **APPSGOBCAM– Incidencias.**		
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de DTIyT para revisión y firma.	Memorándum Listado de incidencias.	
6	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa valida y firma memorándum y formato de incidencias a través del sistema **APPSGOBCAM.**	Memorándum Listado de incidencias.	
7	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Escanea formato de incidencias y carga en el sistema **APPSGOBCAM – incidencias.**	Memorándum Listado de incidencias.	
8	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Turna memorándum a través de **APPSGOBCAM** y entrega de manera física a la Unidad Administrativa de la SAFIN.	Memorándum Listado de incidencias.	1 día
9	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y da atención.	Memorándum Listado de incidencias.	
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Archiva acuse de recibido.	Acuse.	
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA DTIyT



1 Solicita a la Subdirección de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

2 Recibe, revisa y presenta a la o el Titular de la DTIyT para su autorización.

3 Revisa, analiza y determina, si la incidencia es autorizada.

Decisión: (SI) La solicitud es autorizada, continua a la actividad 4/ (NO) La solicitud no es autorizada, se notifica al solicitante, finaliza el procedimiento

4 Solicita información al personal de la DTIyT y captura en el sistema **APPSGOBCAM– Incidencias.**

5 Elabora memorándum dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de DTIyT para revisión y firma

6 Revisa. valida y firma memorándum a través del sistema APPSGOBCAM.

7 Escanea formato de incidencias y carga en el sistema APPSGOBCAM – incidencias.

8 Turna memorándum a través de APPSGOBCAM y entrega de manera física a la Unidad Administrativa de la SAFIN.

9 Recibe, valida y da atención

10 Archiva acuse de recibido.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 008/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUD DE VIÁTICOS PARA EL PERSONAL DE LA DTIyT.

OBJETIVO

Gestionar la solicitud de viáticos ante la Unidad Administrativa de la SAFIN para el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones asignada a la resolución de incidencias.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, encargados de la gestión de viáticos para el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la SAFIN, encargados de la asignación de viáticos para el personal de la Secretaría de Administración y Finanzas.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
UA de la SAFIN: Unidad Administrativa de la SAFIN.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Memorándum: Documento escrito breve y directo en entorno gubernamental utilizado para informar, recordar, o instruir sobre asuntos específicos dentro de una organización o entre usuarios.
Servicios de tecnología, telecomunicaciones, mantenimiento y arrendamiento de equipos tecnológicos:

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOLICITUD DE VIÁTICOS PARA EL PERSONAL DE LA DTIyT.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 008/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se gestionan viáticos para el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN asignados a la atención de incidencias.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Subdirecciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Informa a la o el Titular de la DTIyT la necesidad del uso de viáticos para el personal asignado a la atención de incidencias. NOTA: Las Subdirecciones de la DTIyT solicitan viáticos para el personal cuando sea necesario su traslado a alguno de los municipios del Estado de Campeche y por la distancia requiera del uso de viáticos.		1 día
2	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, analiza y autoriza la solicitud de viáticos conforme la necesidad de atención identificada.		
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recaba información referente a ¿Quién?, ¿Dónde?, fecha y motivo por el cual el personal asignado requiere viáticos.		1 día
4	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Captura en sistema **APPSGOBCAM** – Viáticos información recabada, genera oficio de solicitud	Oficio de solicitud de viáticos.	

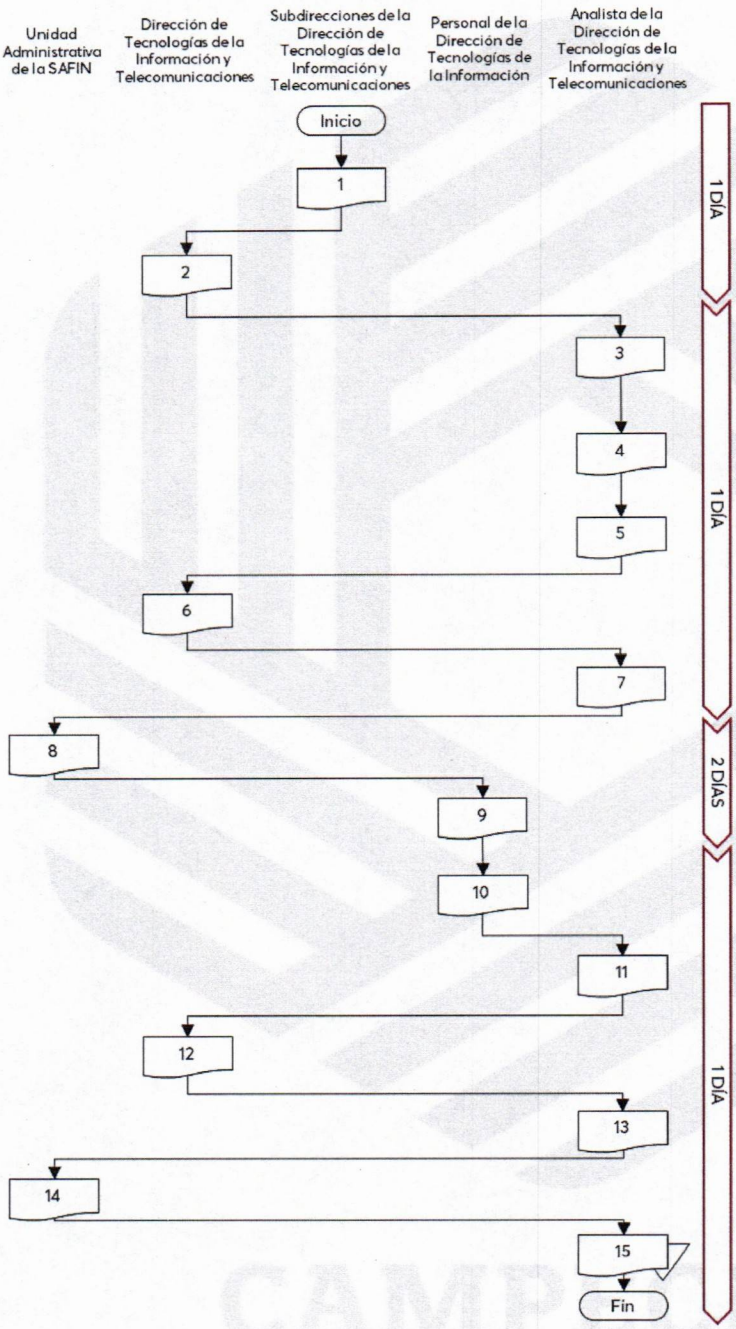
		de viáticos dirigido a la UA de la SAFIN.		
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora memorándum de gastos por comprobar y turna a la o el Titular de la DTIyT.	Memorándum de gastos por comprobar.	
6	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma oficio y memorándum y los turna a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Oficio de solicitud de viáticos. Memorándum de gastos por comprobar.	
7	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Envía a través de **APPSGOBCAM** – Viáticos y entrega de manera física a la UA de la SAFIN.	Oficio de solicitud de viáticos. Memorándum de gastos por comprobar.	
8	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y asigna viáticos solicitados.	Oficio de solicitud de viáticos. Memorándum de gastos por comprobar.	2 días
9	Personal de la Dirección de Tecnologías de la Información	Asiste a brindar atención a la incidencia por la cual se solicitaron viáticos.		
10	Personal de la Dirección de Tecnologías de la Información	Entrega tickets y facturas del uso de los gastos por comprobar asignados a la Analista de la DTIyT.	Tickets. Facturas.	
11	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe tickets y facturas, elabora memorándum de comprobación de gastos dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de la DTIyT.	Memorándum de comprobación de gastos. Tickets. Facturas.	1 día
12	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma memorándum y turna a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Memorándum de comprobación de gastos. Tickets. Facturas.	
13	Analista de la Dirección de Tecnologías de la	Envía a través de **APPSGOBCAM** – Viáticos	Memorándum de comprobación de gastos.	

	Información y Telecomunicaciones	y entrega de manera física a la UA de la SAFIN.	Tickets. Facturas.	
14	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y sella acuse de memorándum.	Memorándum de comprobación de gastos. Tickets. Facturas.	
15	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Archiva acuse del memorándum.	Acuse de memorándum.	
		Fin del procedimiento.		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

SOLICITUD DE VIÁTICOS PARA EL PERSONAL DE LA DTIyT.



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1. Informa a la o el Titular de la DTIyT la necesidad del uso de viáticos para el personal asignado a la atención de incidencias.
2. Revisa, analiza y autoriza la solicitud de viáticos conforme la necesidad de atención identificada.
3. Recaba información referente a ¿Quién?, ¿Dónde?, fecha y motivo por el cual el personal asignado requiere viáticos.
4. Captura en sistema **APPSGOBCAM – Viáticos** información recabada, genera oficio de solicitud de viáticos dirigido a la UA de la SAFIN.
5. Elabora memorándum de gastos por comprobar y turna a la o el Titular de la DTIyT.
6. Revisa, valida, firma oficio y memorándum y los turna a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
7. Envía a través de **APPSGOBCAM – Viáticos** y entrega de manera física a la UA de la SAFIN.
8. Recibe, valida y asigna viáticos solicitados.
9. Asiste a brindar atención a la incidencia por la cual se solicitaron viáticos.
10. Entrega tickets y facturas del uso de los gastos por comprobar asignados a la Analista de la DTIyT.
11. Recibe tickets y facturas, elabora memorándum de comprobación de gastos dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de la DTIyT.
12. Revisa, valida, firma memorándum y turna a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
13. Envía a través de **APPSGOBCAM – Viáticos** y entrega de manera física a la UA de la SAFIN.
14. Recibe, valida y sella acuse de memorándum.
15. Archiva acuse del memorándum.

Fin del procedimiento.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ana E. Sansores G.		
Lic. Ana Elena Sansores González	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 009/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/- SOLICITUDES DE ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS.

OBJETIVO

Coordinar las adecuaciones presupuestarias necesarias para asegurar la solvencia presupuestal que permita el cumplimiento eficiente de las actividades operativas y los objetivos programados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, encargados de la solicitud de adecuaciones presupuestarias para contar con solvencia presupuestal, para llevar a cabo sus actividades programáticas.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la SAFIN, encargados de la gestión de adecuaciones presupuestarias para las Unidades Administrativas de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Proveedor.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
UA de la SAFIN: Unidad Administrativa de la SAFIN.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Memorándum: Documento escrito breve y directo en entorno gubernamental utilizado para informar, recordar, o instruir sobre asuntos específicos dentro de una organización o entre usuarios.
Adecuaciones presupuestarias: Modificaciones a las estructuras funcional, programática, administrativa, económica, a los calendarios de gasto y las ampliaciones y reducciones al Presupuesto de Egresos o a los flujos de efectivo correspondientes, siempre que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos de los programas a cargo de los ejecutores de gasto.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOLICITUDES DE ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 009/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/-
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la solicitud de adecuaciones presupuestarias que permitan contar con solvencia presupuestal con el fin de cumplir actividades programáticas.

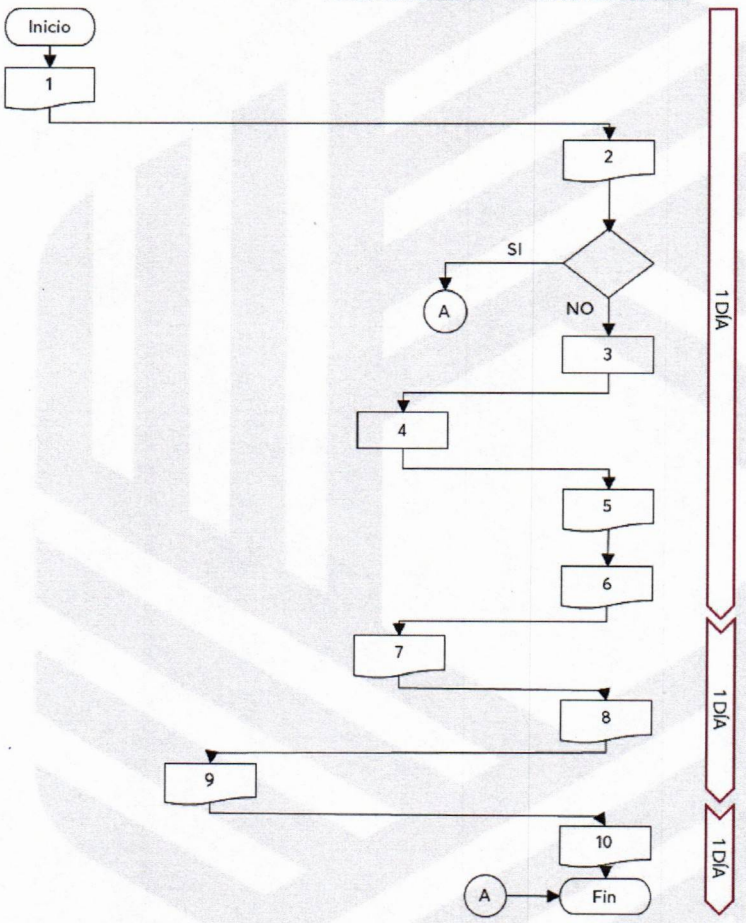
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Proveedor	Envía factura correspondiente al servicio brindado por correo electrónico.	Factura.	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, revisa y verifica si el monto de la factura se puede cubrir con el presupuesto asignado.	Factura	
	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Decisión: (SI) El presupuesto asignado es suficiente, se realiza la gestión del trámite de pago y finaliza el procedimiento. / (NO) El presupuesto no es suficiente para cubrir pago, continua con la actividad 3.		
3	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Informa a la o el Titular de la DTIyT la necesidad de solicitar adecuación presupuestaria.		

4	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, analiza e indica partidas a afectar para realizar solicitud de adecuación presupuestaria.		
5	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Ingresa a **SIACAM**, genera solicitud de adecuación presupuestaria, únicamente, por el monto que la factura excede al presupuesto.	Formato PRE04	
6	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora memorándum de solicitud dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de la SAFIN. NOTA: • Adjunto a la solicitud se deberá adjuntar: • Factura. • Formato PRE04. • Captura de pantalla del presupuesto disponible; y • Tabla especificando presupuesto disponible, monto de factura y diferencia.	Memorándum. Factura. Formato PRE04	
7	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.	Memorándum. Factura. Formato PRE04	
8	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.	Memorándum. Factura. Formato PRE04	
9	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida y gestiona adecuación solicitada.	Memorándum. Factura. Formato PRE04	
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Archiva acuse y brinda seguimiento a la solicitud de adecuación presupuesta.	Acuse de recibido.	
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOLICITUDES DE ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1. Envía factura correspondiente al servicio brindado por correo electrónico.
2. Recibe, revisa y verifica si el monto de la factura se puede cubrir con el presupuesto asignado.

   Decisión: (SI) El presupuesto asignado es suficiente, se realiza la gestión del tramite de pago y finaliza el procedimiento. / (NO) El presupuesto no es suficiente para cubrir pago, continua con la actividad 3.
3. Informa a la o el Titular de la DTIyT la necesidad de solicitar adecuación presupuestaria.
4. Revisa, analiza e indica partidas a afectar para realizar solicitud de adecuación presupuestaria.
5. Ingresa a SIACAM, genera solicitud de adecuación presupuestaria, únicamente, por el monto que la factura excede al presupuesto.
6. Elabora memorándum de solicitud dirigido a la UA de la SAFIN y turna a la o el Titular de la SAFIN.
7. Revisa, valida, firma y turna el memorándum a la Analista de la DTIyT, para su notificación.
8. Recibe memorándum firmado y lo envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN para su seguimiento.
9. Recibe, valida y gestiona adecuación solicitada
10. Archiva acuse y brinda seguimiento a la solicitud de adecuación presupuesta.

Fin del procedimiento

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 7: Formato PRE-04: Adecuaciones Presupuestales.

SISTEMAS RELACIONADOS

SIACAM: Sistema Integral de Armonización Contable para el Gobierno del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Ana Elena Sansores González Analista de Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 010/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI – RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.

OBJETIVO

Recibir, gestionar y atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes de servicios a través del sistema **InvGate**, asegurando una respuesta rápida, óptima y enfocada a garantizar la satisfacción de los solicitantes.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tiene a su cargo la recepción, atención y seguimiento de solicitudes de servicios.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados que realicen solicitudes de atención en relación con los servicios de tecnologías de la información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones competencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. Asimismo, a los servidores públicos de las Secretarías, de los Órganos Autónomos y de los Organismos Públicos Descentralizados que reporten incidencias relacionadas con el sistema **APPSGOBCAM** (Suite de aplicaciones administrativas gubernamental).

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Soporte Técnico.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.

Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
Subdirección de Sistemas de Información.
Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Programación y Presupuesto.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Correspondencia: Documentos enviados y recibidos para establecer y mantener comunicación oficial, tanto interna como externa entre dos o más unidades administrativas.
Criterio de calidad: Condición que debe cumplir la solicitud, es decir, la solicitud debe incluir la información suficiente para poder identificar con claridad la necesidad del solicitante.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.

Medios de contacto: Son los canales o formas disponibles que permiten establecer, mantener y gestionar la comunicación, facilitando el intercambio de información.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA **DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 010/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Por medio de este procedimiento se recibe, gestiona y brinda atención a las solicitudes de servicios realizadas a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, a través de **InvGate**, enfocados en brindar una respuesta oportuna y eficiente.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN Secretarías Órganos Autónomos Organismos Públicos Descentralizados	Solicita servicios y/o reporta incidencia, mediante correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea o de manera personal a la DTIyT.	Solicitud de servicio.	1 día
2	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitudes, a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea y/o de manera personal.	Solicitud de servicio.	
3	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Analiza la solicitud para verificar que cumple con el criterio de calidad.	Solicitud de servicio.	

	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Decisión: (SI) Si cumple con el criterio de calidad, continua con la actividad 6. / (NO) No cumple con el criterio de calidad, continua con la actividad 4. *En caso de tener dudas se canaliza a la o el Titular de la SGSTI.*		
4	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Contacta al usuario solicitante, requiriendo información referente a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, sugiriendo anexar evidencias.		
5	Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN Secretarías Órganos Autónomos Organismos Públicos Descentralizados	Envía la información requerida y, en su caso, adjunta evidencias que permitan identificar la incidencia a resolver y/o el servicio solicitado.	Evidencia fotográfica ó documentos generados por los sistemas	A[1]
6	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Analiza incidencia y/o solicitud de servicio e identifica la atención requerida por el solicitante.		1 día
7	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Entra a **InvGate**, crea la tarea para resolver la incidencia reportada y/o brindar el servicio solicitado y genera número de reporte.	Número de tarea.	
8	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios	Notifica número de tarea generado y asignado en **InvGate** a la incidencia reportada y/o solicitud de servicio, a través de los	Número de tarea.	

	de Tecnologías de Información	medios de contacto del usuario solicitante.		
	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Decisión: (SI) La SGSTI puede dar atención a la tarea, continua con la actividad 13. / (NO) La SGSTI no puede brindar la atención, continua con la actividad 9.		
9	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Asigna la tarea a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		
10	Subdirecciones de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	Entra a **InvGate**, revisa, tareas asignadas, prioriza y turna al personal de su Subdirección que se encargará de brindar atención y dar seguimiento a la tarea.		
11	Coordinaciones, Jefaturas de Departamento y/o Analistas Especializados de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	Entra a **InvGate** y revisa si tiene tareas asignadas para atención y les da seguimiento.		A[2]
12	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Brinda seguimiento constante al área asignada para atención de la tarea, y en su caso, realiza intercambio de información con el usuario solicitante, con el fin de facilitar la solución de la incidencia reportada y/o brindar el servicio solicitado.		
13	Coordinaciones, Jefaturas de	Atiende la incidencia reportada y/o solicitud de		

	Departamento y/o Analistas Especializados de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	servicio, hasta que la necesidad haya sido resuelta.		
14	Coordinaciones, Jefaturas de Departamento y/o Analistas Especializados de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	Marca la tarea como atendida en **InvGate**, una vez que se ha atendido de manera satisfactoria la incidencia reportada y/o el servicio solicitado.		
15	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Contacta al usuario solicitante para informar que se ha brindado atención a la incidencia reportada y/o el servicio solicitado.		1 día
	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Decisión: (SI) El usuario solicitante confirma atención y solución a la incidencia reportada y/o el servicio solicitado, continua con la actividad 17. / (NO) El usuario solicitante confirma atención sin solución a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, se le solicita informe situación actual para dar seguimiento, continua con la actividad 16. NOTA: Se debe garantizar que el usuario solicitante confirme la atención recibida a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, indicando si se dio solución de manera efectiva. En caso contrario, se contactará		A[1]

		nuevamente para solicitar confirmación.		
16	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Notifica a la Subdirección de la DTIyT que competa, que el usuario solicitante reporta que la tarea no ha sido resuelta y le brinda la información proporcionada al respecto de la situación actual; cancela solución propuesta en **InvGate** y regresa a la actividad 11.		
17	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Identifica si la incidencia reportada y/o servicio solicitado se realizó mediante correspondencia.		1 día
	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Decisión: (SI) Se solicitó mediante correspondencia, continua con la actividad 18. / (NO) Se solicitó por algún medio de contacto, continua con la actividad 20.		
18	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Informa a la DTIyT la atención brindada a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, indicando el detalle de la atención, que permita dar respuesta de manera efectiva.		
19	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora y envía oficio de respuesta a la solicitud de servicio y/o incidencia reportada, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.	Oficio de respuesta.	1 día
20	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios	Agrega observaciones y comentarios sobre la atención proporcionada a		1 día

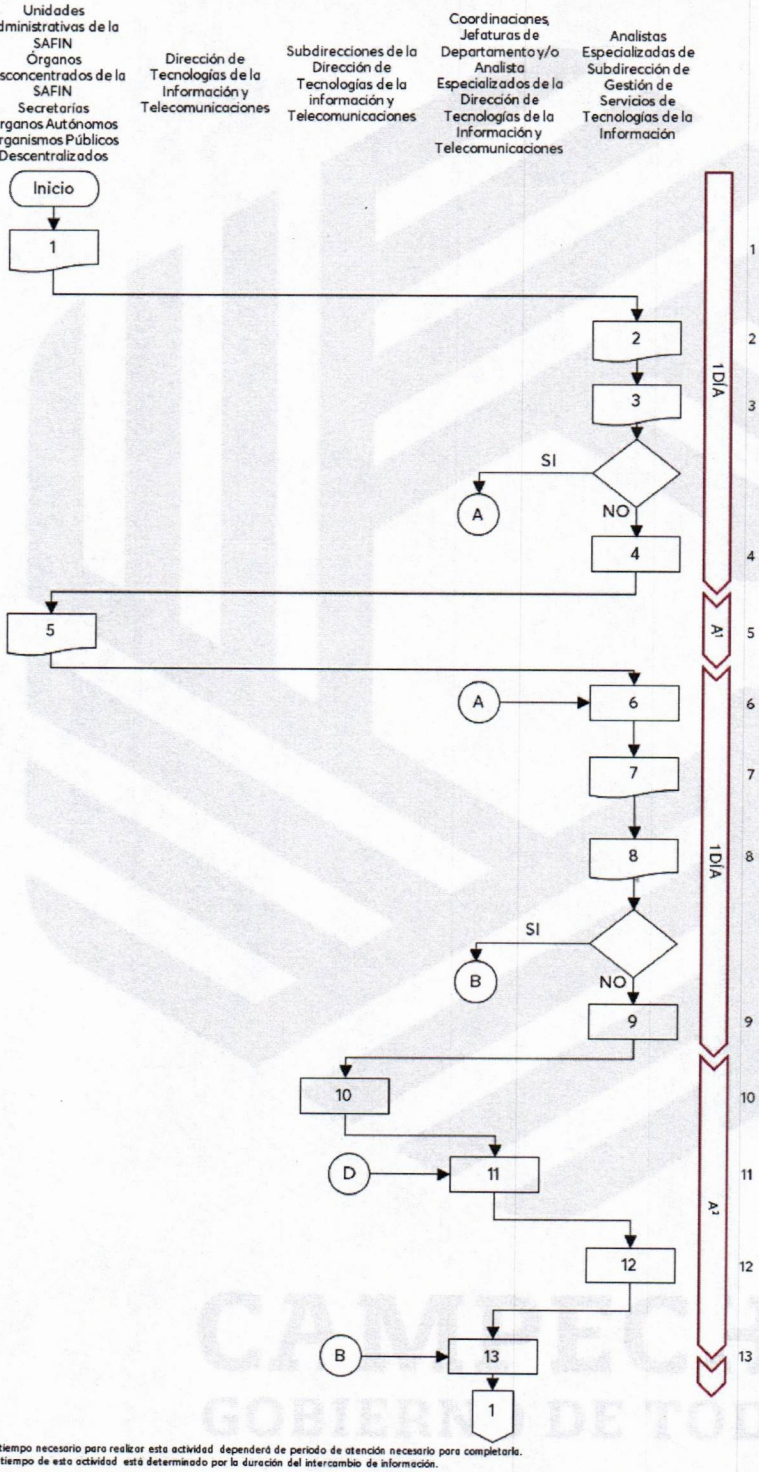
	de Tecnologías de Información	la tarea y procede al cierre de la misma en **InvGate**. NOTA: Para que una tarea por correspondencia pueda ser cerrada en **InvGate** debe existir la confirmación del usuario solicitante. Cuando exista una solicitud enviada por correspondencia deberá existir la confirmación por escrito del usuario solicitante. Cuando no exista solicitud mediante correspondencia y no haya confirmación del usuario solicitante, se procederá al cierre de la tarea 5 días hábiles posteriores a la notificación de atención de la SGSTI.		
		Fin del procedimiento.		

A[1]: El tiempo necesario para esta actividad dependerá de la respuesta del usuario solicitante.

A[2]: El tiempo necesario para esta actividad, estará en función directa de la atención requerida conforme el tipo de incidencia y/o solicitud.

DIAGRAMA

RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS



1 Solicita servicios y/o reporta incidencia, mediante correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea o de manera personal a la DTIyT

2 Recibe solicitudes, a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea y/o de manera personal.

3 Analiza la solicitud para verificar que cumple con el criterio de calidad.

Decisión: (SI) Si cumple con el criterio de calidad, continua con la actividad 6. / (NO) No cumple con el criterio de calidad, continua con la actividad 4

4 Contacta al usuario solicitante, requiriendo información referente a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, sugiriendo anexar evidencias.

5 Envía la información requerida y, en su caso, adjunta evidencias que permitan identificar la incidencia a resolver y/o el servicio solicitado.

6 Analiza incidencia y/o solicitud de servicio e identifica la atención requerida por el solicitante.

7 Entra a InvGate, crea la tarea para resolver la incidencia reportada y/o brindar el servicio solicitado y genera número de reporte.

8 Notifica número de tarea generado y asignado en InvGate a la incidencia reportada y/o solicitud de servicio, a través de los medios de contacto del usuario solicitante.

Decisión: (SI) La SGSTI puede dar atención a la tarea, continua con la actividad 13. / (NO) La SGSTI no puede brindar la atención, continua con la actividad 9.

9 Asigna la tarea a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.

10 Entra a InvGate, revisa, tareas asignadas, prioriza y turna al personal de su Subdirección que se encargará de brindar atención y dar seguimiento a la tarea.

11 Entra a InvGate y revisa si tiene tareas asignadas para atención y les da seguimiento.

12 Brinda seguimiento constante al área asignada para atención de la tarea, y en su caso, realiza intercambio de información con el usuario solicitante, con el fin de facilitar la solución de la incidencia reportada y/o brindar el servicio solicitado.

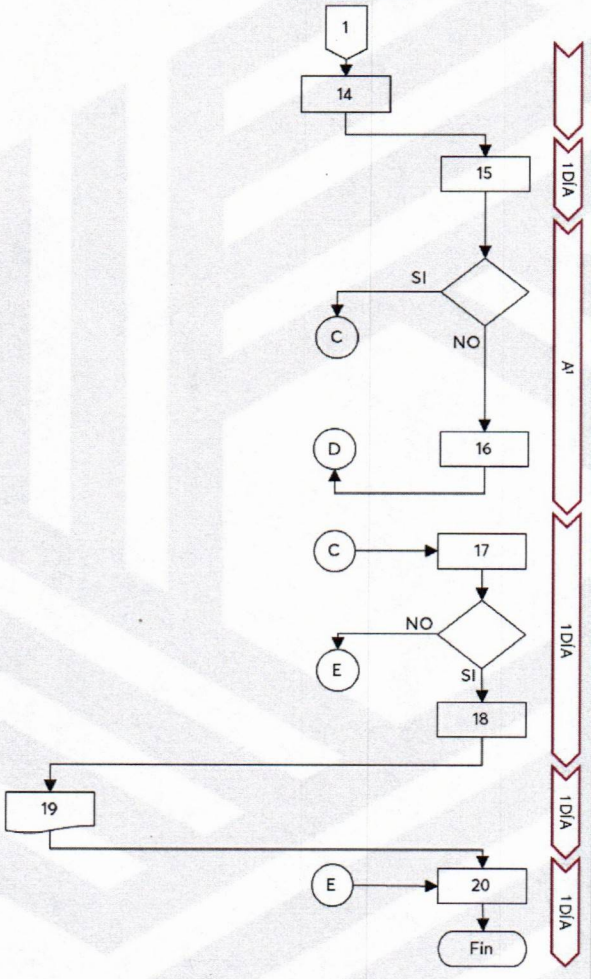
13 Atiende la incidencia reportada y/o solicitud de servicio, hasta que la necesidad haya sido resuelta.

A¹ El tiempo necesario para realizar esta actividad dependerá de periodo de atención necesario para completarla.
A² El tiempo de esta actividad está determinado por la duración del intercambio de información.

RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN Secretarías Órganos Autónomos Organismos Públicos Descentralizados	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Subdirecciones de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones	Coordinaciones, Jefaturas de Departamento y/o Analista Especializados de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS



14 Marca la tarea como atendida en InvGate, una vez que se ha atendido de manera satisfactoria la incidencia reportada y/o el servicio solicitado.

15 Contacta al usuario solicitante para informar que se ha brindado atención a la incidencia reportada y/o el servicio solicitado.

Decisión: (SI) El usuario solicitante confirma atención y solución a la incidencia reportada y/o el servicio solicitado, continua con la actividad 17. / (NO) El usuario solicitante confirma atención sin solución a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, se le solicita informe situación actual para dar seguimiento, continua con la actividad 16.

16 Notifica a la Subdirección de la DTIyT que competa, que el usuario solicitante reporta que la tarea no ha sido resuelta y le brinda la información proporcionada al respecto de la situación actual; cancela solución propuesta en InvGate y regresa a la actividad 11

17 Identifica si la incidencia reportada y/o servicio solicitado se realizó mediante correspondencia.

Decisión: (SI) Se solicitó mediante correspondencia, continua con la actividad 18. / (NO) Se solicitó por algún medio de contacto, continua con la actividad 20.

18 Informa a la DTIyT la atención brindada a la incidencia reportada y/o servicio solicitado, indicando el detalle de la atención, que permita dar respuesta de manera efectiva.

19 Elabora y envía oficio de respuesta a la solicitud de servicio y/o incidencia reportada, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.

20 Agrega observaciones y comentarios sobre la atención proporcionada a la tarea y procede al cierre de la misma en InvGate.

Fin de procedimiento

A¹El tiempo necesario para realizar esta actividad dependerá de periodo de atención necesario para completarla.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró		Revisó	Autorizó
L.I. Claudia María Can Tun Analista Especializada de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**Ing. Abigail de Jesús Aguirre Cab** Analista Especializada de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**L.I. Carlos Armando Durán Góngora** Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 011/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI – GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA.

OBJETIVO

Gestionar la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensión telefónica de los servidores públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados ante la Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información, que tenga a su cargo la gestión de la creación, modificación o cancelación de cuentas de correo electrónico oficiales y/o extensión telefónica para uso de los servidores públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados que hagan uso de cuentas de correo electrónico oficiales y/o extensión telefónica.

RESPONSABILIDADES

Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

CEDyC: Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora.
SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Correspondencia: Documentos enviados y recibidos para establecer y mantener comunicación oficial, tanto interna como externa entre dos o más unidades administrativas.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Medios de contacto: Son los canales o formas disponibles que permiten establecer, mantener y gestionar la comunicación, facilitando el intercambio de información.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 011/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SGSTI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se realiza la gestión para la asignación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas, a los servidores públicos de la SAFIN y sus Órganos Desconcentrados, ante la CEDyC.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN	Solicita creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensión telefónica, mediante correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea o de manera personal a la DTIyT. NOTA: En caso de que la unidad administrativa de la SAFIN o de alguno de sus Órganos Desconcentrados requiera de equipo telefónico nuevo, deberá hacerlo mediante correspondencia.		1 día
2	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitudes, a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea y/o de manera personal.		
3	Analistas Especializadas de	Contacta al usuario solicitante, requiriendo		

	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	información específica de acuerdo a la solicitud presentada, misma que deberá ser remitida por el medio que se indique. NOTA: La información que debe proporcionar el solicitante para la generación de Correo Electrónico es: • Nombre del responsable del correo: • No. de empleado: • Puesto o cargo: • Secretaría o Dependencia: • Unidad o Departamento: • Correo para recibir las credenciales actuales: • Tel. / Ext: La información que debe proporcionar el solicitante para cambios de responsables en extensiones telefónicas, es: • Extensión: • Nombre completo del nuevo responsable del equipo • Tratamiento: • No. Empleado: • Área de Adscripción: • Puesto: • Cargo: • Dice: • Debe Decir:		
4	Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN	Envía la información requerida, conforme la solicitud presentada.		A[1]
5	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Entra a **InvGate**, crea tarea con la información proporcionada por el usuario solicitante y genera número de reporte.	Número de tarea.	1 día
6	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Notifica número de tarea generado y asignado en **InvGate** a la solicitud, a través de los medios de contacto del usuario solicitante.	Número de tarea.	

7	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Elabora propuesta de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas dirigida a la CEDyC, adjunta los datos del usuario solicitante, y turna a la o el Titular de la DTIyT.	Oficio de solicitud.	
8	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, valida propuesta, genera oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas y envía a la CEDyC, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.	Oficio de solicitud.	
9	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Registra en tarea de **InvGate** el número de oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas enviado a la CEDyC.		
10	Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora	Recibe oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas y acusa de recibido.	Acuse de oficio de solicitud.	A^3
11	Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora	Atiende solicitud, creando, modificando o eliminando cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas.		
12	Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad de la Coordinación	Envía respuesta a solicitud a la DTIyT, adjuntado los datos correspondientes a las	Oficio de respuesta.	

	General de la Oficina de la Gobernadora	credenciales asignadas o modificadas.		
13	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe oficio de respuesta y turna a la SGSTI para seguimiento.	Oficio de respuesta	1 día
14	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Registra en tarea de **InvGate** las acciones realizadas para atender solicitud y marca tarea como atendida.		
15	Analistas Especializadas de Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Envía por correo electrónico las credenciales asignadas y/o datos actualizados al usuario solicitante.		
16	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Identifica si la solicitud se realizó mediante correspondencia.		1 día
	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Decisión: (SI) Se solicitó mediante correspondencia, continua con la actividad 17. / (NO) Se solicitó por algún medio de contacto, continua con la actividad 19.		
17	Analistas Especializadas de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Informa a la DTIyT la atención brindada a la solicitud.		
18	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora y envía oficio de respuesta a la solicitud, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.	Oficio de respuesta.	
19	Analistas Especializadas de Subdirección de	Agrega observaciones y comentarios sobre la atención proporcionada a la		

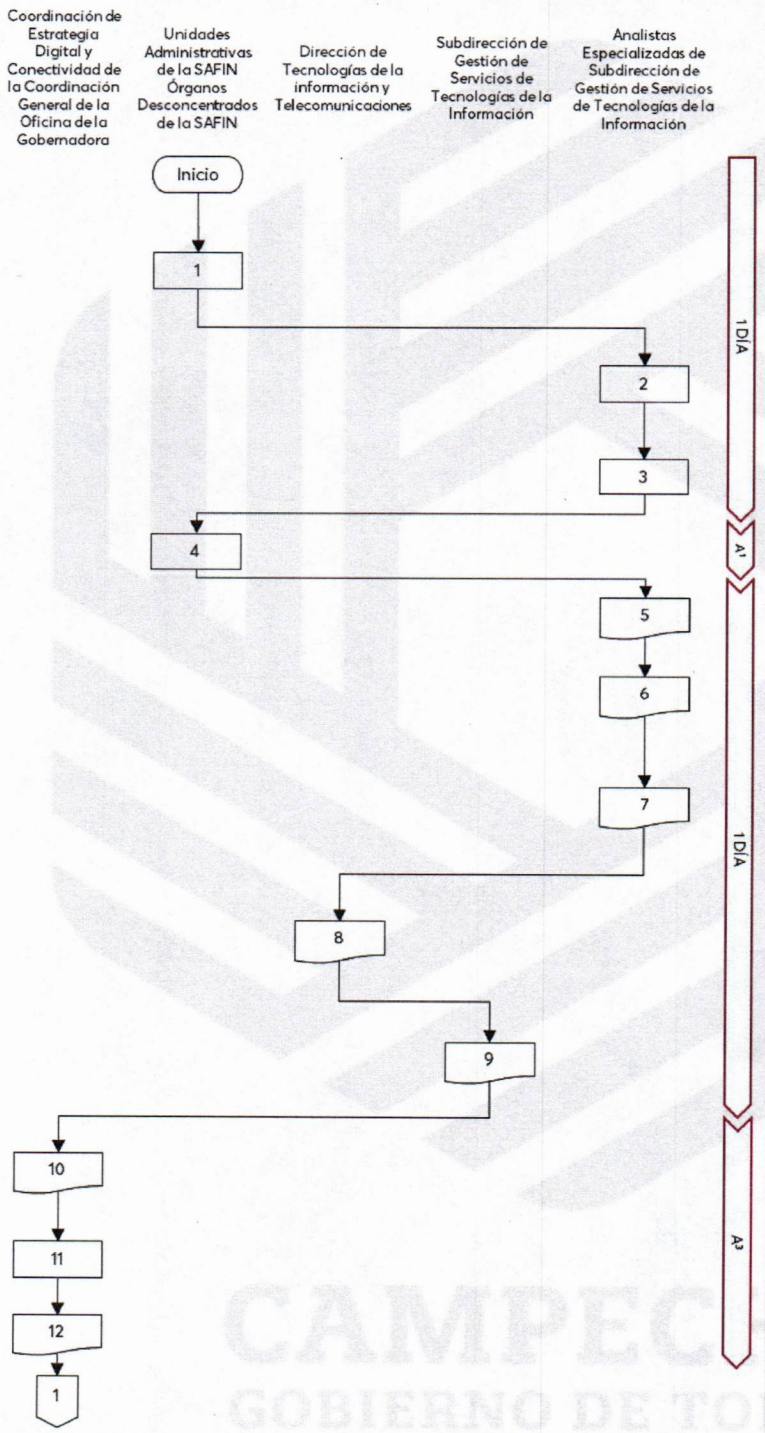
	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	tarea y procede al cierre de la misma en **InvGate.** NOTA: Para que una tarea por correspondencia pueda ser cerrada en **InvGate** debe existir la confirmación del usuario solicitante. Cuando exista una solicitud enviada por correspondencia deberá existir la confirmación por escrito del usuario solicitante. Cuando no exista solicitud mediante correspondencia y no haya confirmación del usuario solicitante, se procederá al cierre de la tarea 5 días hábiles posteriores a la notificación de atención de la SGSTI.		
		Fin del procedimiento.		

A[1]: El tiempo necesario para esta actividad dependerá de la respuesta del usuario solicitante.

A[3]: El tiempo necesario para esta actividad, estará en función directa de la atención y respuesta de la CEDyC.

DIAGRAMA

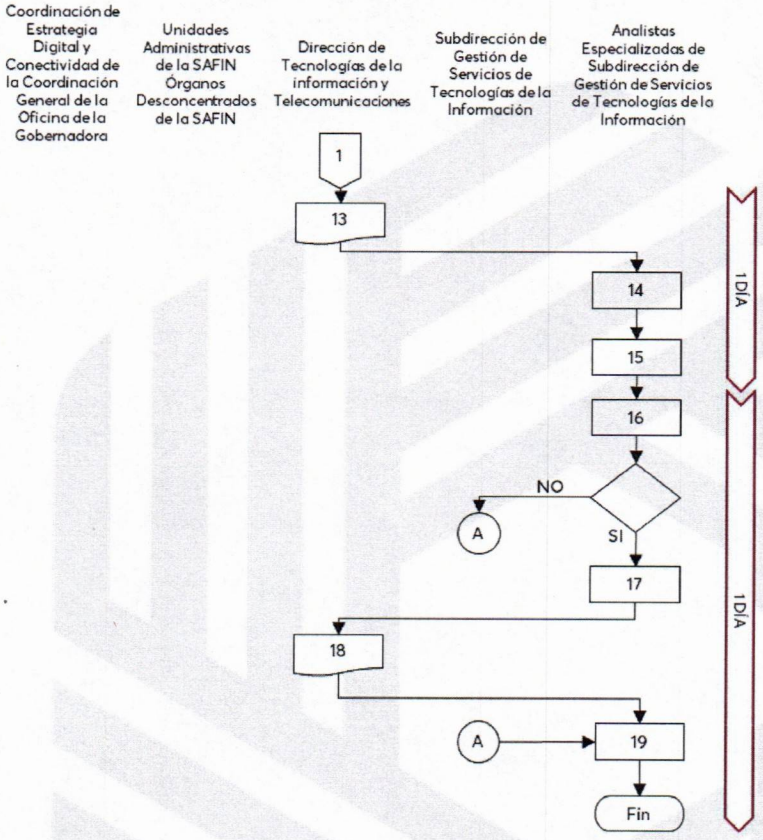
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA



1. Solicita creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensión telefónica, mediante correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea o de manera personal a la DTIyT.
2. Recibe solicitudes, a través de correspondencia, correo electrónico, vía telefónica, servicios de mensajería instantánea y/o de manera personal.
3. Contacta al usuario solicitante, requiriendo información específica de acuerdo a la solicitud presentada, misma que deberá ser remitida por el medio que se indique
4. Envía la información requerida, conforme la solicitud presentada.
5. Entra a InvGate, crea tarea con la información proporcionada por el usuario solicitante y genera número de reporte.
6. Notifica número de tarea generado y asignado en InvGate a la solicitud, a través de los medios de contacto del usuario solicitante.
7. Elabora propuesta de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas dirigida a la CEDyC, adjunta los datos del usuario solicitante, y turna a la o el Titular de la DTIyT.
8. Recibe, valida propuesta, genera oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas y envía a la CEDyC, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.
9. Registra en tarea de InvGate el número de oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas enviado a la CEDyC.
10. Recibe oficio de solicitud para la creación, modificación o cancelación de cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas y acusa de recibido.
11. Atiende solicitud, creando, modificando o eliminando cuentas oficiales de correo electrónico y/o extensiones telefónicas.
12. Envía respuesta a solicitud a la DTIyT, adjuntado los datos correspondientes a las credenciales asignadas o modificadas.

A¹: El tiempo necesario para esta actividad dependerá de la respuesta del usuario solicitante.
A²: El tiempo necesario para esta actividad, estará en función directa de la atención y respuesta de la CEDyC.

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL Y/O EXTENSIÓN TELEFÓNICA



13. Recibe oficio de respuesta y turna a la SGSTI para seguimiento.
14. Registra en tarea de InvGate las acciones realizadas para atender solicitud y marca tarea como atendida.
15. Envía por correo electrónico las credenciales asignadas y/o datos actualizados al usuario solicitante
16. Identifica si la solicitud se realizó mediante correspondencia.

    Decisión: (SI) Se solicitó mediante correspondencia, continua con la actividad 17. / (NO) Se solicitó por algún medio de contacto, continua con la actividad 19.
17. Informa a la DTIyT la atención brindada a la solicitud.
18. Elabora y envía oficio de respuesta a la solicitud, y notifica a la SGSTI número de oficio enviado.
19. Agrega observaciones y comentarios sobre la atención proporcionada a la tarea y procede al cierre de la misma en InvGate.

    Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
L.I. Claudia María Can Tun Analista Especializada de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**Ing. Abigail de Jesús Aguirre Cab** Analista Especializada de la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**L.I. Carlos Armando Durán Góngora** Subdirector de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 012/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN.

OBJETIVO

Programar, coordinar y ejecutar el soporte técnico a los activos de cómputo pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas, para garantizar la correcta operatividad, el óptimo rendimiento y contribuir a prolongar la vida útil de los equipos.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tenga a su cargo la atención a fallas reportadas de los activos de cómputo de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados, que requieran de la atención a activos de cómputo.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Soporte Técnico.
Coordinación de Soporte Técnico.
Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Soporte Técnico.
CST: Coordinación de Soporte Técnico.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.
Hardware: Son aquellos componentes físicos y tangibles de un sistema informático, incluye elementos como la unidad de procesamiento central, memoria, dispositivos de entrada, dispositivos de salida y componentes de red.
Herramienta de escritorio remoto: Herramienta que permite a un usuario controlar virtualmente un ordenador o dispositivo desde una ubicación remota, permitiendo acceder los recursos y funciones del ordenador remoto.
Activo de cómputo: Recurso tecnológico tangible (computadoras, impresoras, escaner, equipos biométricos de acceso y ups) o intangible (sistemas operativos

programas de ciberseguridad y programas de ofimática) fundamental para el procesamiento, almacenamiento y gestión de información.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 012/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se programa, coordina y ejecuta la atención o mantenimiento a los activos de cómputo bajo resguardo de las unidades administrativas de la SAFIN, a fin de prolongar la vida útil, garantizar la correcta operatividad y el óptimo rendimiento.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.** NOTA: Las solicitudes relacionadas con la atención que brinda la SST deberán incluir los siguientes datos: • ID del equipo o consecutivo de arrendamiento. • Número de serie del equipo. • Marca del equipo. • Modelo del equipo. • Descripción de la falla presentada. • Observaciones/comentarios relevantes. • Domicilio donde se encuentra el bien. • Nombre de quien reporta. • Número o extensión de contacto.	Número de tarea.	1 día
2	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.		

3	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe la tarea y verifica que el equipo se encuentre incluido en el control de bienes activos en el Sistema **APPSGOBCAM** - Muebles.		
	Coordinación de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El equipo forma parte de los bienes de la SAFIN, pasa a la actividad 6. / (NO) El equipo es arrendado, indica al analista de la SST realice solicitud de atención, continúa con la actividad 4. NOTA: En caso que se identifique que el bien no se encuentra en alguno de los supuestos previos, se notifica a la unidad administrativa solicitante mediante InvGate y finaliza procedimiento.		
4	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Solicita, a través de mesa de servicios del proveedor de los equipos en arrendamiento, la asistencia a la unidad administrativa para revisar y reparar el equipo.		10 días
5	Proveedor	Revisa, realiza acciones necesarias para reparar el equipo, pasa a la actividad 21.		
6	Coordinación de Soporte Técnico	Revisa tarea e identifica la naturaleza de la incidencia reportada.		1 día
7	Coordinación de Soporte Técnico	Asigna tarea mediante **InvGate** al Analista de la Subdirección de Soporte Técnico.		
8	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Establece comunicación con la unidad administrativa solicitante, brinda asistencia telefónica		1 día

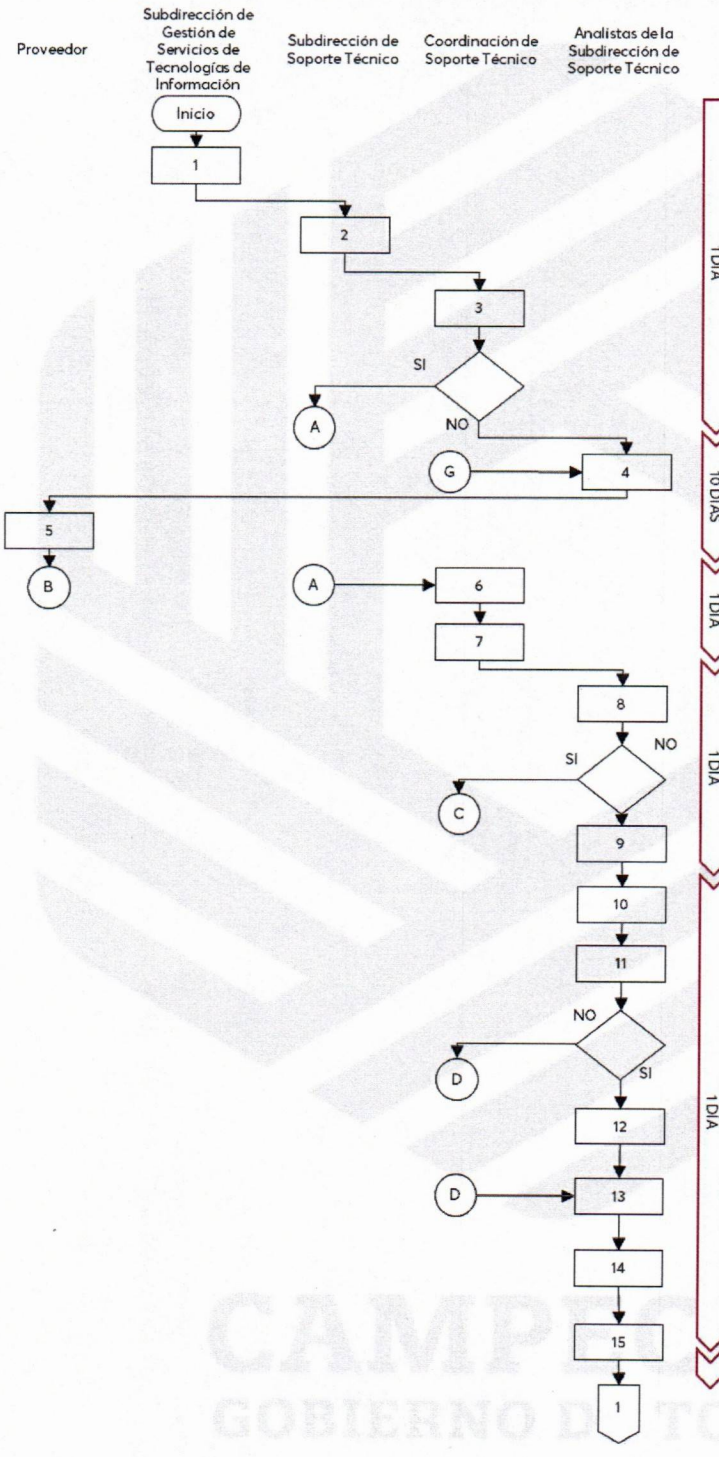
		y vía remota a través de herramienta de escritorio remoto.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La falla reportada se pudo atender de manera remota, pasa a la actividad 24. / (NO) La atención remota no fue suficiente, continúa con la actividad 9.		
9	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Coordina con la unidad administrativa solicitante visita al lugar donde se encuentra el equipo informático.		
10	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Asiste a la unidad administrativa solicitante para llevar a cabo la atención al equipo informático.		1 día
11	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Revisa el equipo y verifica si requiere actualizaciones de software o la falla proviene de algún componente físico.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La falla en el equipo proviene de falta de actualizaciones de software, continúa con la actividad 12. / (NO) La falla en el equipo proviene de algún componente físico, pasa a la actividad 13.		
12	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Revisa, valida actualizaciones de las aplicaciones, programas instalados y realiza un análisis de seguridad para detectar posibles amenazas y pasa a la actividad 21.		
13	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Prepara espacio y equipo, apagando, desconectando los periféricos y, en su caso,		

		desarmando los componentes necesarios.		
14	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Verifica los componentes del equipo (teclado, pantalla, mouse, cargadores, etc.), en el caso de impresoras y escáner, verifica atascos, manchas, errores de reconocimiento.		
15	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Realiza limpieza del equipo y componentes necesarios.		
16	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Arma, reconecta periféricos, enciende el equipo y verifica que los dispositivos funcionen correctamente comprobando su rendimiento.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El equipo funciona de manera correcta, pasa a la actividad 21. / (NO) El equipo no funciona correctamente, continúa con la actividad 17.		
17	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Retira el equipo informático, informando a la unidad administrativa responsable de la necesidad de revisar a detalle el equipo, se llena un recibo para generar constancia de la extracción del equipo.	Recibo simple.	
18	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Revisa a detalle el equipo, desarmando y verificando que los diferentes componentes del equipo cumplan su función.		1 día
19	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Realiza limpieza adicional a los diferentes componentes del equipo.		

20	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Ensambla y realiza las actualizaciones necesarias al equipo.		
21	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Realiza pruebas al equipo para validar su funcionamiento.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El equipo funciona de manera correcta, pasa a la actividad 23. / (NO) El equipo no funciona, continúa con la actividad 22.		
22	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Analiza si el equipo proviene de proveedor, es necesario brindar mantenimiento correctivo y/o es necesaria la generación de dictamen de factibilidad técnica para baja.		1 día
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El equipo proviene de atención realizada por el proveedor, regresa a la actividad 4. / (NO) El equipo requiere mantenimiento correctivo o la generación de dictamen de factibilidad técnica para baja, notifica al titular de la SST y CST, finaliza procedimiento.		
23	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Realiza entrega del equipo a la unidad administrativa solicitante responsable del bien.	Recibo simple.	
24	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Notifica a la SST y a la SGSTI, que se brindó la atención de manera correcta, a través de **InvGate.**		
		Fin del procedimiento		

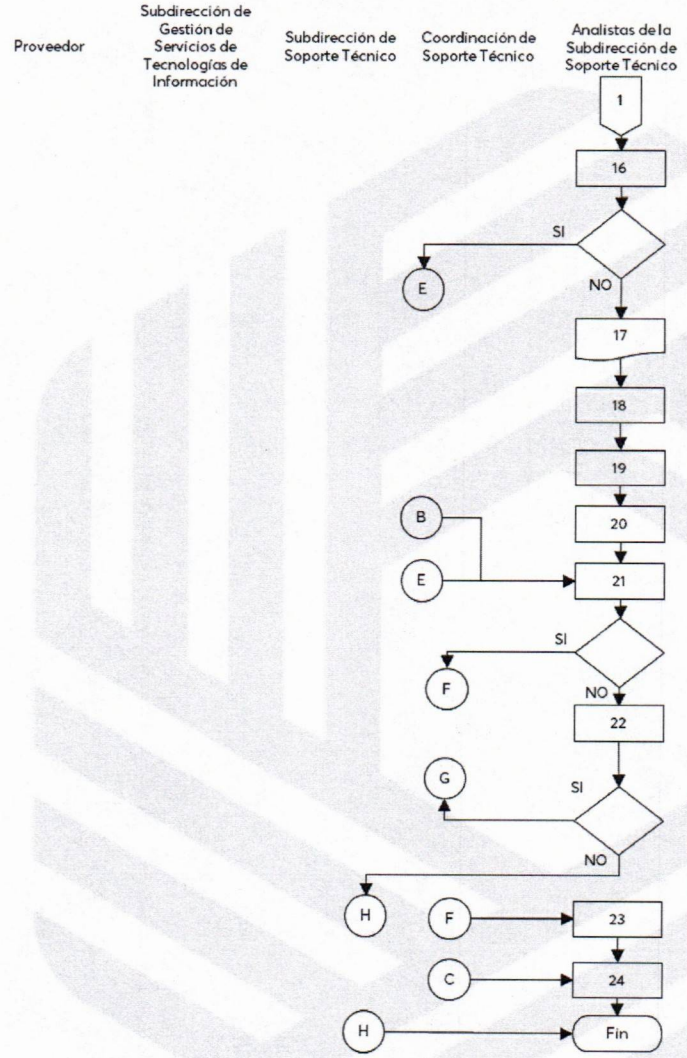
DIAGRAMA

SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN



1. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.
2. Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.
3. Recibe la tarea y verifica que el equipo se encuentre incluido en el control de bienes activos en el Sistema **APPSGOBCAM** - Muebles.
   Decisión: (SI) El equipo forma parte de los bienes de la SAFIN, pasa a la actividad 6. / (NO) El equipo es arrendado, indica al analista de la SST realice solicitud e atención, continúa con la actividad 4.
4. Solicita, a través de mesa de servicios del proveedor de los equipos en arrendamiento, la asistencia a la unidad administrativa para revisar y reparar el equipo.
5. Revisa, realiza acciones necesarias para reparar el equipo, pasa a la actividad 21.
6. Revisa tarea e identifica la naturaleza de la incidencia reportada.
7. Asigna tarea mediante **InvGate** al Analista de la Subdirección de Soporte Técnico.
8. Establece comunicación con la unidad administrativa solicitante, brinda asistencia telefónica y vía remota a través de herramienta de escritorio remoto.
   Decisión: (SI) La falla reportada se pudo atender de manera remota, pasa a la actividad 24. / (NO) La atención remota no fue suficiente, continúa con la actividad 9.
9. Coordina con la unidad administrativa solicitante visita al lugar donde se encuentra el equipo informático.
10. Asiste a la unidad administrativa solicitante para llevar a cabo la atención al equipo informático.
11. Revisa el equipo y verifica si requiere actualizaciones de software o la falla proviene de algún componente físico.
    Decisión: (SI) La falla en el equipo proviene de falta de actualizaciones de software, continúa con la actividad 12. / (NO) La falla en el equipo proviene de algún componente físico, pasa a la actividad 13.
12. Revisa, valida actualizaciones de las aplicaciones, programas instalados y realiza un análisis de seguridad para detectar posibles amenazas y pasa a la actividad 21.
13. Prepara espacio y equipo, apagando, desconectando los periféricos y, en su caso, desarmando los componentes necesarios.
14. Verifica los componentes del equipo (teclado, pantalla, mouse, cargadores, etc.), en el caso de impresoras y escaner, verifica atascos, manchas, errores de reconocimiento.
15. Realiza limpieza del equipo y componentes necesarios.

SOPORTE TÉCNICO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN



16	Arma, reconecta periféricos, enciende el equipo y verifica que los dispositivos funcionen correctamente comprobando su rendimiento.
	Decisión: (SI) El equipo funciona de manera correcta, pasa a la actividad 21. / (NO) El equipo no funciona correctamente, continúa con la actividad 17.
17	Retira el equipo informático, informando a la unidad administrativa responsable de la necesidad de revisar a detalle el equipo, se llena un recibo para generar constancia de la extracción del equipo.
18	Revisa a detalle el equipo, desarmando y verificando que los diferentes componentes del equipo cumplan su función.
19	Realiza limpieza adicional a los diferentes componentes del equipo.
20	Ensambla y realiza las actualizaciones necesarias al equipo.
21	Realiza pruebas al equipo para validar su funcionamiento.
	Decisión: (SI) El equipo funciona de manera correcta, pasa a la actividad 23. / (NO) El equipo no funciona, continúa con la actividad 22.
22	Analiza si el equipo proviene de proveedor, es necesario brindar mantenimiento correctivo y/o es necesaria la generación de dictamen de factibilidad técnica para baja.
	Decisión: (SI) El equipo proviene de atención realizada por el proveedor, regresa a la actividad 4. / (NO) El equipo requiere mantenimiento correctivo o la generación de dictamen de factibilidad técnica para baja, notifica al titular de la SST y CST, finaliza procedimiento.
23	Realiza entrega del equipo a la unidad administrativa solicitante responsable del bien.
24	Notifica a la SST y a la SGSTI, que se brindó la atención de manera correcta, a través de **InvGate.**
	Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. José Basilio Villafaña	**Lic. Damián Alejandro Cab Paat**	**Lic. Carlos Román Pech Cahuich**	**Ing. Andrés del Carmen Zuluaga Santiago**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte Técnico	Coordinador de Soporte Técnico	Subdirector de Soporte Técnico	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 013/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – ASISTENCIA TÉCNICA EN VIDEOCONFERENCIAS.

OBJETIVO

Brindar asistencia técnica para la participación, planeación, coordinación y desarrollo de videoconferencias de las unidades administrativas de la SAFIN, para garantizar que las videoconferencias se lleven a cabo de manera eficiente y profesional, asegurando una óptima calidad técnica y facilitando la comunicación efectiva entre los participantes.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tengan a su cargo brindar asistencia técnica a videoconferencias de las unidades administrativas de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados que requieran de asistencia técnica para la participación o el desarrollo de videoconferencias.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Soporte Técnico.
Coordinación de Soporte Técnico
Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Soporte Técnico.
CST: Coordinación de Soporte Técnico.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
URL: Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme de Recursos). Es una referencia o dirección utilizada para acceder a recursos en Internet.
Videoconferencia: Comunicación interactiva en tiempo real entre dos o más ubicaciones remotas, utilizando tecnología de transmisión de audio, video y otros datos.
Plataforma de Videoconferencia: Aplicaciones o servicios en línea utilizados para la transmisión de video y audio.
Asistencia Técnica: Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de apoyo proporcionadas por la DTIyT para asegurar el correcto funcionamiento y ejecución de las videoconferencias.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ASISTENCIA TÉCNICA EN VIDEOCONFERENCIAS**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 013/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través del presente procedimiento se brinda asistencia técnica para la creación, desarrollo y/o participación en videoconferencias de las unidades administrativas de la SAFIN, la asistencia técnica puede incluir la generación de la liga conforme las especificaciones proporcionadas, la instalación de equipo de video y audio, así como el apoyo con dificultades que se puedan suscitar en el desarrollo de la videoconferencia.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		1 día
2	Subdirección de Soporte Técnico.	Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.		
3	Coordinación de Soporte Técnico	Revisa la solicitud y verifica que cuente con la información necesaria. NOTA: La solicitud de asistencia deberá especificar los siguientes datos: • Rol que tendrá el solicitante (participante o anfitrión). • Fecha y hora de la videoconferencia. • Duración estimada. • Cantidad de participantes. • Plataforma para la videoconferencia. • Registro de asistencia.		

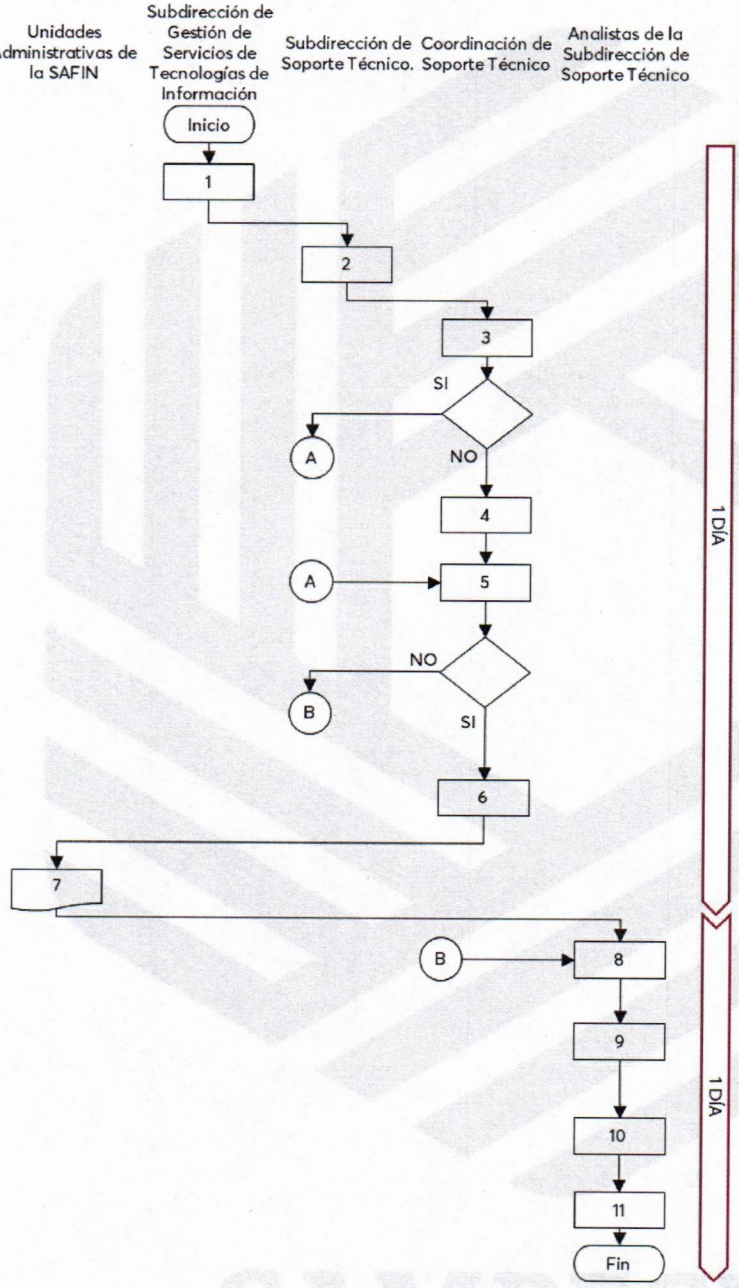
		• Requisitos especiales, como grabación, participación de usuarios externos, herramientas, equipo. • Objetivos de la videoconferencia y cualquier documentación técnica relevante.		
	Coordinación de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La información incluida en la solicitud está completa, pasa a la actividad 5. / (NO) La información proporcionada no está completa, continúa con la actividad 4		
4	Coordinación de Soporte Técnico	Establece comunicación con la unidad administrativa solicitante para obtener la información necesaria.		
5	Coordinación de Soporte Técnico	Analiza las necesidades técnicas y logísticas de la videoconferencia.		
	Coordinación de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La unidad administrativa solicitante tendrá rol de anfitrión, continúa con la actividad 6. / (NO) La unidad administrativa solicitante será participante, pasa a la actividad 8.		
6	Coordinación de Soporte Técnico	Genera URL para el desarrollo de la videoconferencia y la comparte vía correo electrónico a la unidad administrativa solicitante para que sea la encargada de realizar la convocatoria necesaria. NOTA: La Coordinación de Soporte Técnico define en función de la información proporcionada por la unidad administrativa: • Plataforma con licenciamiento vigente. • Número de participantes. • Funcionalidades requeridas • Dirección URL. • En su caso: o Registro de participantes. o Equipo de audio y video. o Pruebas técnicas.		

7	Unidades Administrativas de la SAFIN	Envían invitación a los participantes deseados.	Invitación digital.	1 día
8	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Asiste a la unidad administrativa solicitante para instalar el equipo y hacer pruebas necesarias. NOTA: Se debe asistir con un tiempo de al menos 30 minutos antes del inicio de la videoconferencia para garantizar el adecuado desarrollo de la misma.		
9	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Proporciona asistencia y soporte técnico en tiempo real, para monitorear el evento y resolver cualquier problema técnico que surja. NOTA: Las funciones de asistencia y soporte incluyen: • Supervisar la calidad de la transmisión (audio, video y compartición de pantalla). • Asistir en la administración de la videoconferencia (gestionar el acceso de los participantes, activar/desactivar micrófonos, asignar roles). • Resolver incidencias técnicas en tiempo real (reconexiones, problemas con la red o software).		1 día
10	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Almacena de manera temporal, por un periodo de 7 días, la grabación de la videoconferencia en la plataforma con licenciamiento vigente.		
11	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Comparte acceso con la unidad administrativa organizadora.		
		Fin del procedimiento		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

ASISTENCIA TÉCNICA EN VIDEOCONFERENCIAS



1. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.
2. Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.
3. Revisa la solicitud y verifica que cuente con la información necesaria.

   Decisión: (SI) La información incluida en la solicitud está completa, pasa a la actividad 5. / (NO) La información proporcionada no está completa, continúa con la actividad 4
4. Establece comunicación con la unidad administrativa solicitante para obtener la información necesaria.
5. Analiza las necesidades técnicas y logísticas de la videoconferencia.

   Decisión: (SI) La unidad administrativa solicitante tendrá rol de anfitrión, continúa con la actividad 6. / (NO) La unidad administrativa solicitante será participante, pasa a la actividad 8.
6. Genera URL para el desarrollo de la videoconferencia y la comparte vía correo electrónico a la unidad administrativa solicitante para que sea la encargada de realizar la convocatoria necesaria.
7. Envían invitación a los participantes deseados.
8. Asiste a la unidad administrativa solicitante para instalar el equipo y hacer pruebas necesarias.
9. Proporciona asistencia y soporte técnico en tiempo real, para monitorear el evento y resolver cualquier problema técnico que surja.
10. Almacena de manera temporal, por un periodo de 7 días, la grabación de la videoconferencia en la plataforma con licenciamiento vigente.
11. Comparte acceso con la unidad administrativa organizadora.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Plataforma de videoconferencia: Sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de internet.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. José Basilio Villafaña	**Lic. Damián Alejandro Cab Paat**	**Lic. Carlos Román Pech Cahuich**	**Ing. Andrés del Carmen Zuluaga Santiago**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte Técnico	Coordinador de Soporte Técnico	Subdirector de Soporte Técnico	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 014/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN.

OBJETIVO

Elaborar dictámenes de factibilidad técnica para baja de aquellos activos de cómputo, dados de alta en el inventario de la Secretaría de Administración y Finanzas, que posterior a revisión y atención no sean susceptibles de reparar o su reparación no sea económicamente viable.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que tengan a su cargo la elaboración de dictámenes de factibilidad técnica para baja de activos de cómputo pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados que tengan bajo resguardo equipos que sean susceptibles de baja.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Soporte Técnico.
Coordinación de Soporte Técnico.
Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico.

Unidades Administrativas de la SAFIN.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Soporte Técnico.
CST: Coordinación de Soporte Técnico.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
Activo de cómputo: Recurso tecnológico tangible (computadoras, impresoras, escaner, equipos biométricos de acceso y ups) o intangible (sistemas operativos, programas de ciberseguridad y programas de ofimática) fundamental para el procesamiento, almacenamiento y gestión de información.
ID: Se refiere a un identificador único que se asigna a un objeto digital o un recurso dentro de un sistema informático de control de inventarios dentro de la Dirección General de Patrimonio y Servicios Generales.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA **DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 014/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se generan los dictámenes de baja de los activos de cómputo que, posterior a revisión, no sean susceptibles de reparación o su reparación no sea económicamente viable.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicitan elaboración de dictamen de factibilidad técnica para baja de activos de cómputo, por medio de **InvGate.** NOTA: El dictamen de factibilidad técnica para baja podrá elaborarse toda vez que el activo de cómputo no sea susceptible de reparación o su reparación no sea económicamente viable, pudiendo derivarse de un incidente o algún mantenimiento. La solicitud de elaboración de dictamen de factibilidad técnica para baja deberá incluir los siguientes datos: • Unidad administrativa que solicita. • Motivo de la baja. • Fecha de la elaboración. • ID del bien. • Marca. • Modelo. • Número de serie. • Evidencia fotográfica.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		

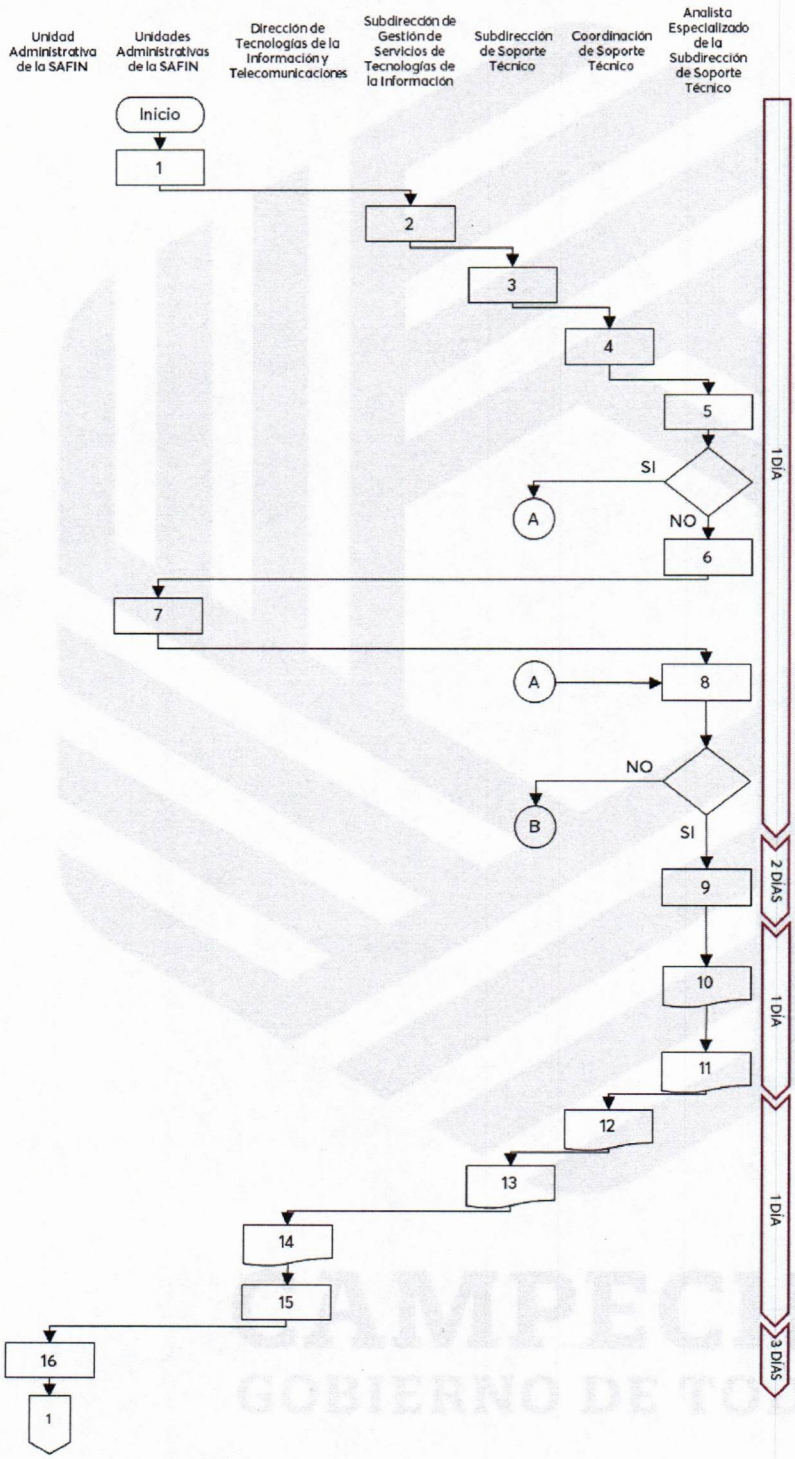
		NOTA: La solicitud de elaboración de dictamen de factibilidad técnica para baja puede provenir derivado de algún incidente o bien como resultado de un mantenimiento realizado a los bienes. En caso de ser un activo de cómputo de una unidad administrativa ubicada en otro municipio, esta deberá enviar evidencia fotográfica.		
3	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe notificación mediante **InvGate** y turna la tarea al Coordinador de la Subdirección de Soporte Técnico.		
4	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe la solicitud, prioriza y turna al Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico		
5	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Recibe la solicitud y verifica que incluya la información necesaria para la elaboración del dictamen		
	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La solicitud cuenta con la información necesaria, continúa con la actividad 8 / (NO) La solicitud no cuenta con la información completa continúa con la actividad 6.		
6	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Solicita a la unidad administrativa solicitante la información necesaria por medio de **InvGate**.		
7	Unidades Administrativas de la SAFIN	Actualiza la tarea en **InvGate**, agregando la información solicitada.		
8	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Verifica que el ID del activo de cómputo se encuentre dado de alta en el inventario, a través de la aplicación App muebles.		
	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El bien se encuentra dado de alta en el inventario de la SAFIN, continúa con la actividad 9. / (NO) El bien no se encuentra dado de alta en el inventario de la		

		SAFIN, notifica a la unidad administrativa de la SAFIN solicitante y finaliza el procedimiento.		
9	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Realiza valoración y evaluación física del activo de cómputo, considerando daño o deterioro, obsolescencia tecnológica, viabilidad económica. NOTA: El Analista Especializado deberá acudir directamente a la unidad administrativa de la SAFIN a realizar la valoración, sólo en los casos donde la unidad administrativa se encuentre en otro municipio, tomará como referencia la evidencia fotográfica proporcionada y establecerá comunicación directa con la unidad administrativa para obtener la información necesaria en relación a la valoración.		2 días
10	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Elabora dictamen, agregando la justificación que dé sustento al motivo (s) de baja del bien, fundamento legal y las características del activo de cómputo con base en la información recopilada y de la evaluación realizada. NOTA: En caso de que la solicitud derive de un mantenimiento se anexa el dictamen técnico con sugerencia de baja del proveedor.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	1 día
11	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Turna dictamen de factibilidad técnica para baja a la Coordinación de Soporte Técnico para revisión.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	
12	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe y revisa el dictamen de factibilidad técnica para baja para turnarlo a la Subdirección de Soporte	Dictamen de factibilidad técnica para baja	1 día
13	Subdirección de Soporte Técnico	Revisa, valida y rúbrica dictamen de factibilidad técnica para baja, y envía a la o el Titular de la DTIyT para firma.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	

14	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Firma el dictamen de factibilidad técnica para baja.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	
15	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Envía dictamen de factibilidad técnica para baja a la Unidad Administrativa de la SAFIN.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	
16	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe dictamen de factibilidad técnica para baja, firma para validación del mismo y envía a la DTIyT.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	3 días
17	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe el dictamen de factibilidad técnica, digitaliza y lo turna vía correo electrónico a la Subdirección de Soporte Técnico para su registro.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	1 día
18	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe dictamen de factibilidad técnica y turna al Analista de la SST.	Dictamen de factibilidad técnica para baja	
19	Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Notifica a través de InvGate a la SGSTI que la solicitud fue atendida, adjuntado el dictamen de factibilidad técnica	Dictamen de factibilidad técnica para baja	
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE COMPUTO DE LA SAFIN



1 Solicitan elaboración de dictamen de factibilidad técnica para baja de activos de cómputo, por medio de InvGate.

2 Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.

3 Recibe notificación mediante **InvGate** y turna la tarea al Coordinador de la Subdirección de Soporte Técnico.

4 Recibe la solicitud, prioriza y turna al Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico

5 Recibe la solicitud y verifica que incluya la información necesaria para la elaboración del dictamen

Decisión: (SI) La solicitud cuenta con la información necesaria, continúa con la actividad 8 / (NO) La solicitud no cuenta con la información completa continúa con la actividad 6.

6 Solicita a la unidad administrativa solicitante la información necesaria por medio de **InvGate**.

7 Actualiza la tarea en InvGate, agregando la información solicitada.

8 Verifica que el ID del activo de cómputo se encuentre dado de alta en el inventario, a través de la aplicación App muebles.

Decisión: (SI) El bien se encuentra dado de alta en el inventario de la SAFIN, continúa con la actividad 9. / (NO) El bien no se encuentra dado de alta en el inventario de la SAFIN, notifica a la unidad administrativa de la SAFIN solicitante y finaliza el procedimiento.

9 Realiza valoración y evaluación física del activo de cómputo, considerando daño o deterioro, obsolescencia tecnológica, viabilidad económica.

10 Elabora dictamen, agregando la justificación que dé sustento al motivo (s) de baja del bien, fundamento legal y las características del activo de cómputo con base en la información recopilada y de la evaluación realizada.

11 Turna dictamen de factibilidad técnica para baja a la Coordinación de Soporte Técnico para revisión.

12 Recibe y revisa el dictamen de factibilidad técnica para baja para turnarlo a la Subdirección de Soporte

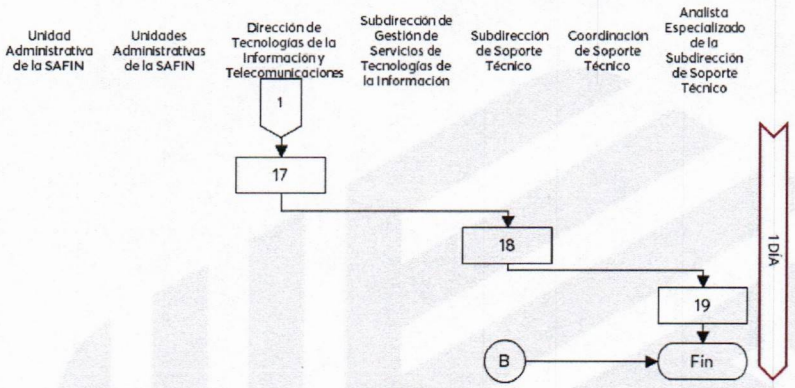
13 Revisa, valida y rúbrica dictamen de factibilidad técnica para baja, y envía a la o el Titular de la DTIyT para firma.

14 Firma el dictamen de factibilidad técnica para baja.

15 Envía dictamen de factibilidad técnica para baja a la Unidad Administrativa de la SAFIN.

16 Recibe dictamen de factibilidad técnica para baja, firma para validación del mismo y envía a la DTIyT.

ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE FACTIBILIDAD TÉCNICA PARA BAJA DE ACTIVOS DE COMPUTO DE LA SAFIN



17 Recibe el dictamen de factibilidad técnica, digitaliza y lo turna vía correo electrónico a la Subdirección de Soporte Técnico para su registro.

18 Recibe dictamen de factibilidad técnica y turna al Analista de la SST.

19 Notifica a través de InvGate a la SGSTI que la solicitud fue atendida, adjuntado el dictamen de factibilidad técnica

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 8: Formato DTIT-01. Dictamen de factibilidad técnica.

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.
InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. José Basilio Villafaña	**Lic. Carlos Román Pech Cahuich**	**Ing. Andrés del Carmen Zuluaga Santiago**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Coordinador de Soporte Técnico	Subdirector de Soporte Técnico	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 015/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST – MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN.

OBJETIVO

Brindar mantenimiento a los activos de cómputo que pertenecen a la Secretaría de Administración y Finanzas, para dar solución a las incidencias que estos presenten en cuestiones de hardware y/o software, que permitan garantizar la disponibilidad y el desempeño óptimo de los equipos, prolongando su vida útil.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte Técnico, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tienen a su cargo brindar y/o dar seguimiento al mantenimiento correctivo a los activos de cómputo de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y sus Órganos Desconcentrados, que requieren de activos de cómputo funcionales para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Soporte Técnico.
Coordinación de Soporte Técnico.
Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Soporte Técnico.
CST: Coordinación de Soporte Técnico.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
Mantenimiento: Se refiere a las acciones realizadas para corregir fallas, defectos o averías en equipos, maquinarias o sistemas.
Herramienta de escritorio remoto: Herramienta que permite a un usuario controlar virtualmente un ordenador o dispositivo desde una ubicación remota, permitiendo acceder los recursos y funciones del ordenador remoto.
Activo de cómputo: Recurso tecnológico tangible (computadoras, impresoras, escaner, equipos biométricos de acceso y ups) o intangible (sistemas operativos, programas de ciberseguridad y programas de ofimática) fundamental para el procesamiento, almacenamiento y gestión de información.
Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Hardware: Son aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

XML: Lenguaje de marcado extensible.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 015/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza el mantenimiento a los activos de cómputo de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, con el fin de dar solución a las incidencias presentadas, garantizando su disponibilidad y desempeño.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicita mantenimiento a activo de cómputo derivado de alguna incidencia o daño relacionado con el hardware y/o software de los equipos a través de **InvGate.**		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		
3	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.		
4	Coordinación de Soporte Técnico	Recibe la tarea y verifica que contenga la información referente al activo de cómputo reportado.		

		NOTA: La información que deberán contener las solicitudes, es la siguiente: • ID del equipo o consecutivo de arrendamiento • Número de serie del equipo. • Marca del equipo. • Modelo del equipo. • Descripción de la falla presentada. • Observaciones/comentarios relevantes. • Domicilio donde se encuentra el bien. • Nombre de quien reporta. • Número o extensión de contacto.		
5	Coordinación de Soporte Técnico	Verifica si el activo de cómputo se encuentra incluido en el control de bienes activos en el Sistema **APPSGOBCAM** - Muebles o forma parte de los equipos arrendados.		
	Coordinación de Soporte Técnico	Decisión: (SI) El equipo forma parte de los bienes de la SAFIN, pasa a la actividad 8. / (NO) El equipo es arrendado, continúa con la actividad 6. **NOTA:** En caso que se identifique que el bien no se encuentra en alguno de los supuestos previos, se notifica a la unidad administrativa solicitante mediante InvGate y finaliza procedimiento.		
6	Coordinación de Soporte Técnico	Solicita al proveedor de los equipos en arrendamiento acuda a la unidad administrativa solicitante para revisar y reparar o en su caso retirar el equipo.		
7	Proveedor	Revisa, realiza acciones necesarias para reparar el equipo, pasa a la actividad 25.		

8	Coordinación de Soporte Técnico	Asigna incidencia al Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico.		
9	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Asiste a las instalaciones de la unidad administrativa solicitante.		
10	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Revisa, realiza pruebas al equipo y verifica si la incidencia se pudo resolver.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La falla reportada se solucionó de manera correcta, continúa con la actividad 28. / (NO) No se logró resolver la falla, continua con la actividad número 11.		1 día
11	Coordinación de Soporte Técnico	Revisa la disponibilidad presupuestal de la unidad administrativa solicitante e informa al titular de la Subdirección de Soporte Técnico.		
12	Subdirección de Soporte Técnico	Verifica si cuenta con la disponibilidad presupuestal es suficiente.		
	Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La disponibilidad presupuestal no es suficiente, notifica a la unidad administrativa solicitante y finaliza el procedimiento. (NO), La disponibilidad presupuestal es suficiente, continúa con la actividad 13.		1 día
13	Subdirección de Soporte Técnico	Identifica proveedor en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado y solicita acuda por el bien para elaborar cotización que precise el costo por diagnóstico, por la		

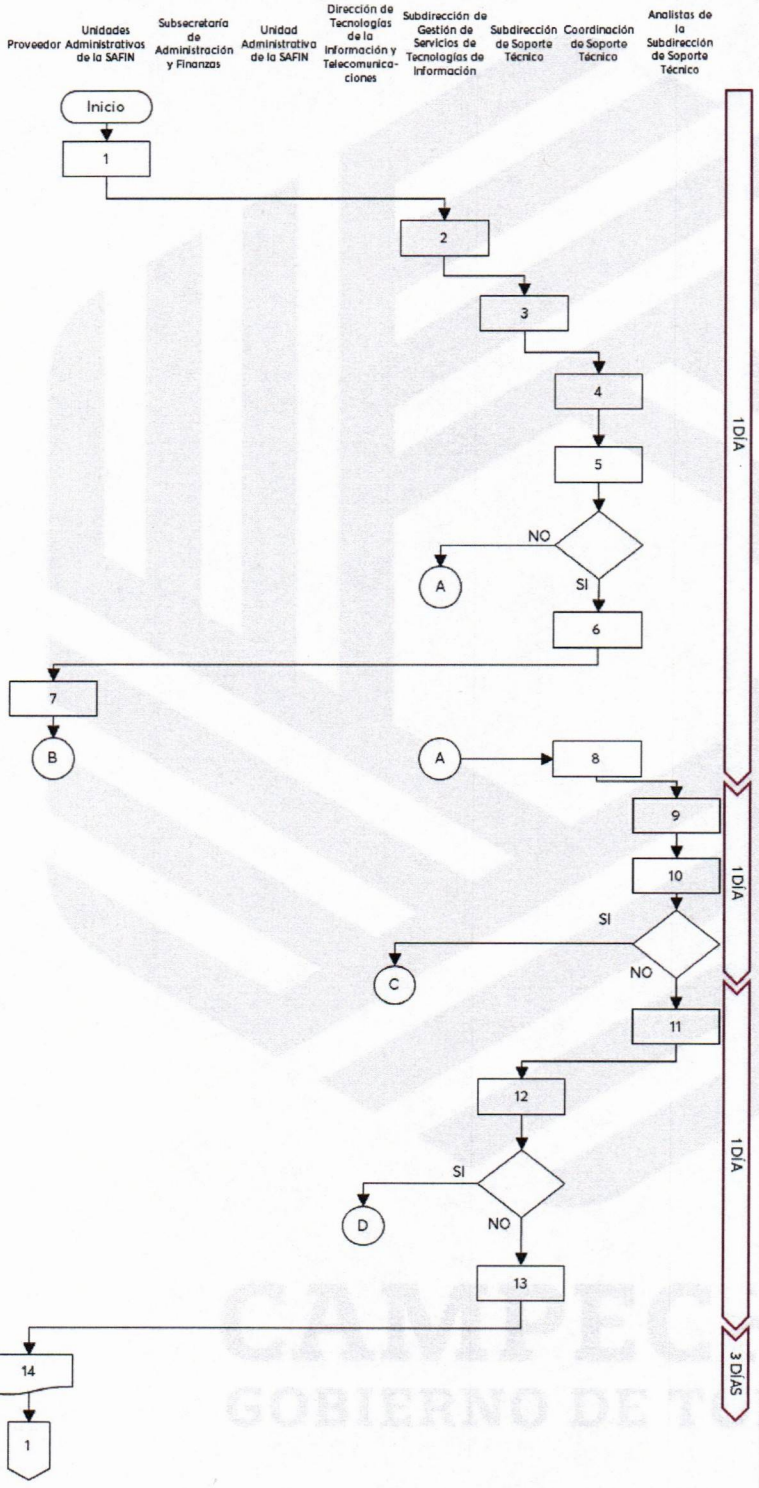
		reparación y/o dictamen de sugerencia baja.		
14	Proveedor	Recoge el bien, dejando hoja de servicio en la cual se especifica el bien y componentes, genera diagnóstico, elabora y envía cotización conforme las especificaciones solicitadas.	Hoja de servicio Cotización	3 días
15	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe cotización y verifica montos por diagnóstico, dictamen y/o reparación del equipo.	Cotización	1 día
	Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) La cotización por reparación excede el 50% del valor del bien, solicita elaboración de dictamen de sugerencia de baja y finaliza el procedimiento. / (NO) La cotización no excede el 50% del valor del bien, continúa con la actividad 16.		
16	Subdirección de Soporte Técnico	Notifica vía **InvGate** a la unidad administrativa solicitante, que la atención se brindará por proveedor.		
17	Coordinación de Soporte Técnico	Realiza registro en bitácora de mantenimiento, la cual alimenta conforme el avance y seguimiento de la atención proporcionada al bien.	Bitácora de mantenimiento.	1 día
18	Subdirección de Soporte Técnico	Elabora orden de servicio y turna a la persona Titular de la DTIyT para firma y trámite.	Orden de servicio	
19	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Revisa, firma y envía orden de servicio a la Unidad Administrativa de la SAFIN para el trámite correspondiente.	Orden de servicio	

20	Unidad Administrativa de la SAFIN	Recibe, valida, firma orden de servicio y turna a la persona Titular de la SSAyF para autorización.	Orden de servicio	2 días
21	Subsecretaría de Administración y Finanzas	Autoriza y firma orden de servicio.	Orden de servicio	
22	Unidad Administrativa de la SAFIN	Envía orden de servicio autorizada y firmada, para atención.	Orden de servicio	
23	Subdirección de Soporte Técnico	Recibe la orden de servicio y notifica vía correo electrónico al proveedor.	Orden de servicio	
24	Proveedor	Realiza la reparación solicitada y ejecuta pruebas necesarias.		10 días
25	Proveedor	Entrega equipo reparado a la DTIyT para validación.		1 día
26	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Recibe el activo de cómputo con el correctivo aplicado, realiza pruebas por un día para validar que funcione de manera correcta.		
	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Decisión: (SI) EL equipo funciona de manera correcta sin errores, continúa con la actividad 27. / (NO) El equipo no funciona de manera correcta, regresa a la actividad 24.		
27	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Asiste al área del solicitante para hacer la instalación del equipo y valida, en conjunto con la unidad administrativa solicitante, el funcionamiento del equipo, recolecta firma en hoja técnica del proveedor.	Hoja técnica del proveedor.	1 día

28	Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico	Informa que la tarea se atendió de manera satisfactoria a la SST, CST y la SGSTI por medio del sistema **InvGate**, anexando hoja técnica del proveedor firmada y sellada por la unidad administrativa solicitante.	Hoja técnica del proveedor	
29	Subdirección de Soporte Técnico	Envía expediente del mantenimiento realizado, al Titular de la DTIyT, para la gestión del trámite de pago.	Solicitud de cotización. Cotización sellada Orden de servicio. CFDI. XML. Hoja técnica del proveedor o dictamen.	1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN



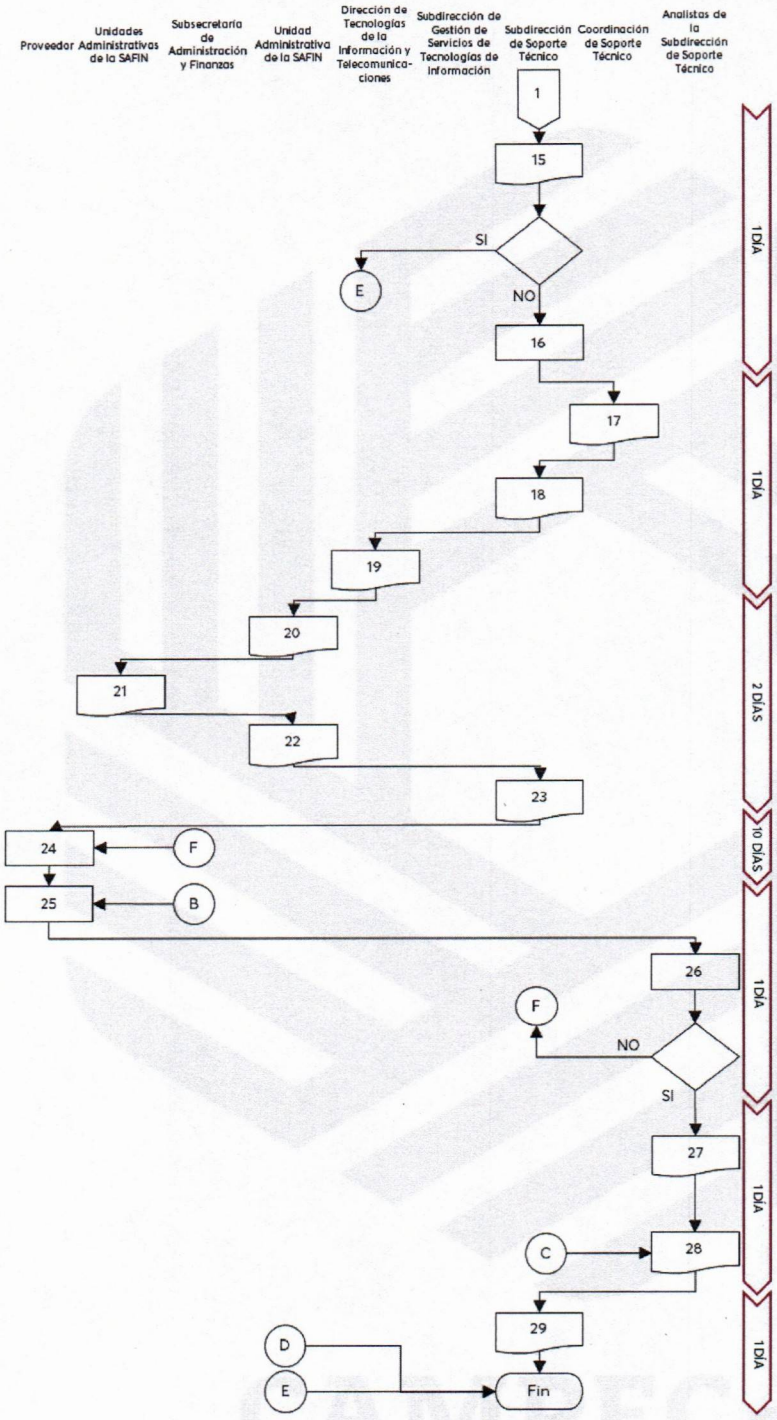
1. Solicita mantenimiento a activo de cómputo derivado de alguna incidencia o daño relacionado con el hardware y/o software de los equipos a través de **InvGate**.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.
3. Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte Técnico a través de **InvGate**, para validación, programación y atención.
4. Recibe la tarea y verifica que contenga la información referente al activo de cómputo reportado.
5. Verifica si el activo de cómputo se encuentra incluido en el control de bienes activos en el Sistema APPSGOBCAM - Muebles o forma parte de los equipos arrendados.

   Decisión: (SI) El equipo forma parte de los bienes de la SAFIN, pasa a la actividad 8. / (NO) El equipo es arrendado, continúa con la actividad 6.
6. Solicita al proveedor de los equipos en arrendamiento acuda a la unidad administrativa solicitante para revisar y reparar o en su caso retirar el equipo.
7. Revisa, realiza acciones necesarias para reparar el equipo, pasa a la actividad 25.
8. Asigna incidencia al Analistas de la Subdirección de Soporte Técnico.
9. Asiste a las instalaciones de la unidad administrativa solicitante.
10. Revisa, realiza pruebas al equipo y verifica si la incidencia se pudo resolver.

    Decisión: (SI) La falla reportada se solucionó de manera correcta, continúa con la actividad 28. / (NO) No se logró resolver la falla, continua con la actividad número 11.
11. Revisa la disponibilidad presupuestal de la unidad administrativa solicitante e informa al titular de la Subdirección de Soporte Técnico.
12. Verifica si cuenta con la disponibilidad presupuestal es suficiente.

    Decisión: (SI) La disponibilidad presupuestal no es suficiente, notifica a la unidad administrativa solicitante y finaliza el procedimiento. (NO), La disponibilidad presupuestal es suficiente, continúa con la actividad 13.
13. Solicita al proveedor de los equipos en arrendamiento acuda a la unidad administrativa solicitante para revisar y reparar o en su caso retirar el equipo.
14. Recoge el bien, dejando hoja de servicio en la cual se especifica el bien y componentes, genera diagnóstico, elabora y envía cotización conforme las especificaciones solicitadas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS ACTIVOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN



15 Recibe cotización y verifica montos por diagnóstico, dictamen y/o reparación del equipo.

Decisión: (SI) La cotización por reparación excede el 50% del valor del bien, solicita elaboración de dictamen de sugerencia de baja y finaliza el procedimiento. / (NO) La cotización no excede el 50% del valor del bien, continúa con la actividad 16.

16 Notifica vía **InvGate** a la unidad administrativa solicitante, que la atención se brindará por proveedor.

17 Realiza registro en bitácora de mantenimiento, la cual alimenta conforme el avance y seguimiento de la atención proporcionada al bien.

18 Elabora orden de servicio y turna a la persona Titular de la DTIyT para firma y trámite.

19 Revisa, firma y envía orden de servicio a la Unidad Administrativa de la SAFIN para el trámite correspondiente.

20 Recibe, valida, firma orden de servicio y turna a la persona Titular de la SSAyF para autorización.

21 Autoriza y firma orden de servicio.

22 Envía orden de servicio autorizada y firmada, para atención.

23 Recibe la orden de servicio y notifica vía correo electrónico al proveedor.

24 Realiza la reparación solicitada y ejecuta pruebas necesarias.

25 Entrega equipo reparado a la DTIyT para validación.

26 Recibe el activo de cómputo con el correctivo aplicado, realiza pruebas por un día para validar que funcione de manera correcta.

Decisión: (SI) EL equipo funciona de manera correcta sin errores, continúa con la actividad 27. / (NO) El equipo no funciona de manera correcta, regresa a la actividad 24.

27 Asiste al área del solicitante para hacer la instalación del equipo y valida, en conjunto con la unidad administrativa solicitante, el funcionamiento del equipo, recolecta firma en hoja técnica del proveedor.

28 Informa que la tarea se atendió de manera satisfactoria a la SST, CST y la SGSTI por medio del sistema **InvGate**, anexando hoja técnica del proveedor firmada y sellada por la unidad administrativa solicitante.

29 Envía expediente del mantenimiento realizado, al Titular de la DTIyT, para la gestión del trámite de pago.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró		Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. José Basilio Villafaña	**Lic. Damián Alejandro Cab Paat**	**Lic. Carlos Román Pech Cahuich**	**Ing. Andrés del Carmen Zuluaga Santiago**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Subdirección de Soporte Técnico	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte Técnico	Coordinador de Soporte Técnico	Subdirector de Soporte Técnico	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 016/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN CONTABLE.

OBJETIVO

Brindar permisos para la consulta de información sobre temas de contabilidad de la SAFIN, por medio de la creación y asignación de usuario y contraseña para el servidor público que lo solicite.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tienen a su cargo la creación de usuarios y asignación de permisos para la consulta de información contable de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de información sobre temas contables de la SAFIN para para el desarrollo de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Servidores.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
JDAIS: Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Servidores.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN CONTABLE**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 016/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se brinda acceso y se asignan permisos para la consulta de información en relación a temas de Contabilidad de la SAFIN.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

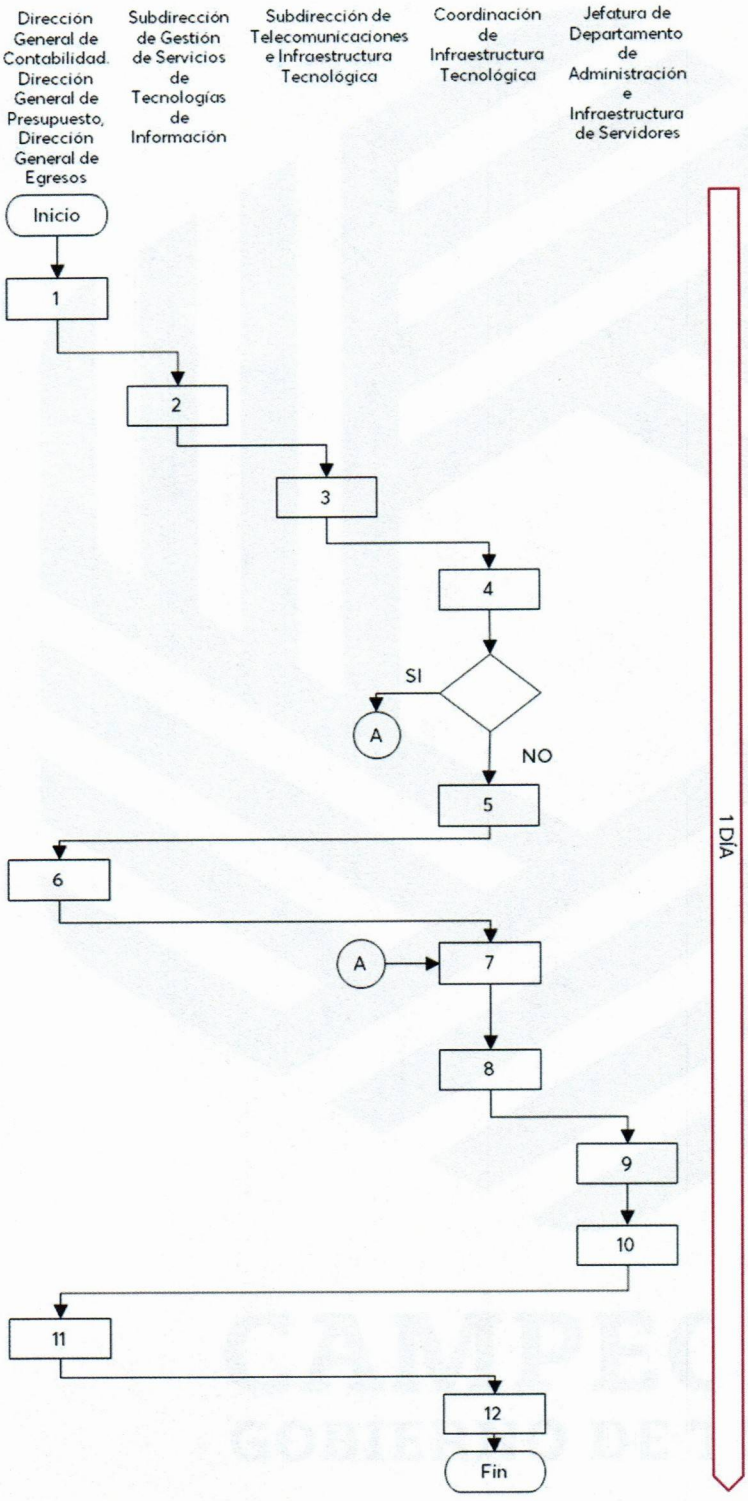
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Dirección General de Contabilidad. Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Egresos	Solicita el acceso vía correo electrónico a **SGTI** para la consulta de información contable de la SAFIN de su competencia en el sitio de informes.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, prioriza y asigna a la Coordinación de Infraestructura Tecnológica, para su atención.		
4	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, verifica la información del solicitante. NOTA: El servidor público deberá agregar en la solicitud la siguiente información:		

		• Nombre completo. • Número de empleado. • Puesto de adscripción. • Unidad administrativa. • Correo electrónico oficial • Información a la cual necesita acceso.		
	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Decisión: (SI) La información proporcionada en la solicitud es suficiente, continua con la actividad 7. / (NO) La información proporcionada no es suficiente, continua con la actividad 5.		
5	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Solicita la información restante vía InvGate al servidor público.		
6	Dirección General de Contabilidad. Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Egresos	Envía información necesaria actualizando solicitud en el InvGate.		
7	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Recibe, valida la información y turna solicitud a la JDAIS para atención y seguimiento de la tarea.		
8	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Recibe, revisa la información e ingresa al sitio de informes, para asignar el acceso necesario a las carpetas para que el usuario pueda visualizar y ejecutar el informe.		
9	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Notifica al **CIT** que el usuario ya cuenta con los accesos asignados como indica en la tarea.		
10	Jefatura de Departamento de Administración e	Actualiza la tarea asignada en **Invgate** que el servidor público ya cuenta con los accesos solicitados.		

	Infraestructura de Servidores			
11	Dirección General de Contabilidad. Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Egresos	Valida acceso con el usuario y contraseña que le fueron proporcionados, o en su caso a los cuales fueron otorgados los permisos.		
12	Coordinación de Infraestructura Tecnológica.	Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

ASIGNACIÓN DE PERMISOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN CONTABLE



1. Solicita el acceso vía correo electrónico a SGTI para la consulta de información contable de la SAFIN de su competencia en el sitio de informes.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe solicitud, prioriza y asigna a la Coordinación de Infraestructura Tecnológica, para su atención.
4. Recibe solicitud, verifica la información del solicitante.

   Decisión: (SI) La información proporcionada en la solicitud es suficiente, continua con la actividad 7. / (NO) La información proporcionada no es suficiente, continua con la actividad 5.
5. Solicita la información restante vía InvGate al servidor público.
6. Envía información necesaria actualizando solicitud en el InvGate.
7. Recibe, valida la información y turna solicitud a la JDAIS para atención y seguimiento de la tarea.
8. Recibe, revisa la información e ingresa al sitio de informes, para asignar el acceso necesario a las carpetas para que el usuario pueda visualizar y ejecutar el informe.
9. Notifica al CIT que el usuario ya cuenta con los accesos asignados como indica en la tarea.
10. Actualiza la tarea asignada en Invgate que el servidor público ya cuenta con los accesos solicitados.
11. Valida acceso con el usuario y contraseña que le fueron proporcionados, o en su caso a los cuales fueron otorgados los permisos.
12. Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.

Fin de procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Cristian Alberto Cruz Calderón	**Lic. David Gustavo Pérez Cruz**	**Ing. Martín Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Jefe de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Coordinador de Infraestructura Tecnológica	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 017/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – GENERACIÓN DE REPORTES DE SIACAM

OBJETIVO

Generar reportes de SIACAM de temas relacionados con los diferentes rubros del gasto, presupuesto, egresos, financieros, contables, así como proyectos y obras del estado, a través de copias de seguridad de base de datos, por medio de InvGate.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la SAFIN, que tienen a su cargo la creación de los Reportes de SIACAM para las dependencias que se lo soliciten.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de la información de SIACAM para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes
Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
JDAIS: Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Servidores.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Back up: Copia de seguridad de una base de datos
Anteproyecto: Estimación de ingresos y gastos necesarios para atender las necesidades de la entidad y del Sector en cada vigencia fiscal.
Ejercicio fiscal: Periodo para la determinación de contribuciones o ejercicio de los recursos públicos.
CSV: Archivo de texto en el cual los caracteres están separados por comas, generando una tabla en filas y columnas. (Comma Separated Values, Valores Separados por Comas).
Excel:
SQL server: Es una plataforma para generar soluciones de integración de datos de alto rendimiento.
Report Server: Es una solución local de generación de informes
Servidor de informes: Es un servidor de informes local con un portal web en el que muestra y administra informes.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GENERACIÓN DE REPORTES DE SIACAM**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 017/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realiza la generación de reportes de **SIACAM,** en atención a la solicitud de información contable, financiera y presupuestal realizada por las unidades administrativas de la SAFIN a través del InvGate.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN.	Envía solicitud de información contable, financiera y presupuestal de periodos previos.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, analiza, prioriza y turna a la Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes por medio de InvGate		
4	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Revisa y verifica solicitud para identificar el detalle de la información requerida. NOTA: La solicitud deberá especificar el periodo solicitado, incluyendo fechas de inicio y fin, así como el tipo de información que requiere, asimismo incluir nombre completo, puesto, teléfono de contacto y correo electrónico del servidor público al que se le proporcionará la información.		

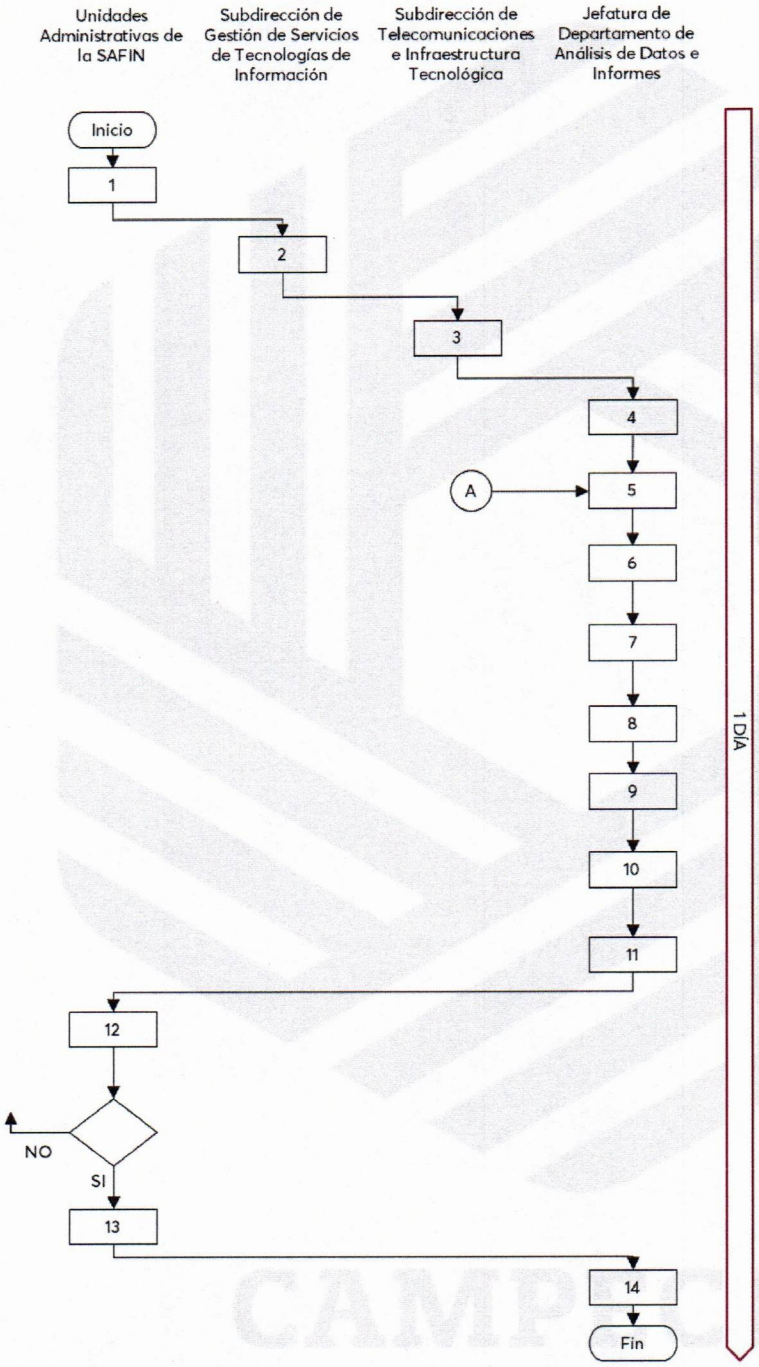
5	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Ingresa al sitio SQL Server, identifica las tablas que contienen la información con base en la solicitud.	
6	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Redacta consulta SQL que permita extraer los registros que se encuentren dentro del período especificado.	
7	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Valida resultados obtenidos y verifica que los datos corresponden al período requerido, que la información es correcta y completa.	
8	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Exporta base de datos generada conforme el formato solicitado (CSV, Excel).	
9	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Guarda base de datos en servidor, asegurando el cifrado de la información.	
10	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Brinda acceso a la información generada al servidor público de la unidad administrativa solicitante citado en la solicitud.	
11	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Actualiza la tarea por medio del InvGate, notificando que se ha enviado la información solicitada.	
12	Unidades Administrativas de la SAFIN.	Verifica acceso al servidor y valida que la información corresponda con la solicitud.	
13	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) La información corresponde con la solicitud, continua con la actividad 14. / (NO) La información no corresponde, notifica por medio del InvGate, regresa a la actividad 5.	
14	Unidades Administrativas de la SAFIN	Notifica por medio del InvGate que la información cumple con lo solicitado.	

15	Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

GENERACIÓN DE REPORTES DE SIACAM



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 Envía solicitud de información contable, financiera y presupuestal de periodos previos.

2 Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.

3 Recibe solicitud, analiza, prioriza y turna a la Jefatura de Departamento de Análisis de Datos e Informes por medio de InvGate

4 Revisa y verifica solicitud para identificar el detalle de la información requerida.

5 Ingresa al sitio SQL Server, identifica las tablas que contienen la información con base en la solicitud.

6 Redacta consulta SQL que permita extraer los registros que se encuentren dentro del período especificado.

7 Valida resultados obtenidos y verifica que los datos corresponden al período requerido, que la información es correcta y completa.

8 Exporta base de datos generada conforme el formato solicitado (CSV, Excel).

9 Guarda base de datos en servidor, asegurando el cifrado de la información.

10 Brinda acceso a la información generada al servidor público de la unidad administrativa solicitante citado en la solicitud

11 Actualiza la tarea por medio del InvGate, notificando que se ha enviado la información solicitada.

12 Verifica acceso al servidor y valida que la información corresponda con la solicitud.

Decisión: (SI) La información corresponde con la solicitud, continua con la actividad 13. / (NO) La información no corresponde, notifica por medio del InvGate, regresa a la actividad 5.

13 Notifica por medio del InvGate que la información cumple con lo solicitado.

14 Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
SIACAM: Sistema Integral de Armonización Contable para el Gobierno del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Elihu Pérez Tamayo	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Jefe de Departamento de Análisis de Datos e Informes	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 018/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT - ALTA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN

OBJETIVO

Registrar los equipos y asignarlos a los usuarios para mantener un control eficiente de la red de la Secretaría de Administración y Finanzas, proporcionando atención a los reportes presentados en InvGate.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones perteneciente a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo la administración de la red de internet.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de la red de internet para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
Analista especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Dirección MAC: Identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red.
DHCP: Protocolo de Configuración Dinámica de Host, es un protocolo cliente-servidor que proporciona automáticamente un host de protocolo de Internet (IP) con su dirección IP y otra información de configuración relacionada, como la máscara de subred y la puerta de enlace predeterminada.
VLAN: Red de Área Local Virtual, método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física.
SERVIDOR DHCP: Aplicación que permite la administración de los equipos de red usando una interfaz gráfica.
HERRAMIENTA DE ADMINISTRACION DE RED: Utilidad que permite conectar y administrar sitios remotos de forma segura, automatizada y escalable.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ALTA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 018/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realiza el alta a los usuarios en la red de la Secretaría de Administración y Finanzas, así como el alta de sus respectivos equipos de cómputo, para el desarrollo de sus actividades.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicita el alta del equipo, por medio de InvGate, para servidores públicos de la SAFIN. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Dirección MAC de o los equipos. • Tipo de conectividad (ethernet o wifi) • Tipo de equipo (Access point, PC, laptop, etc).		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, analiza, prioriza y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.		
4	Jefatura de Departamento de	Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitud		

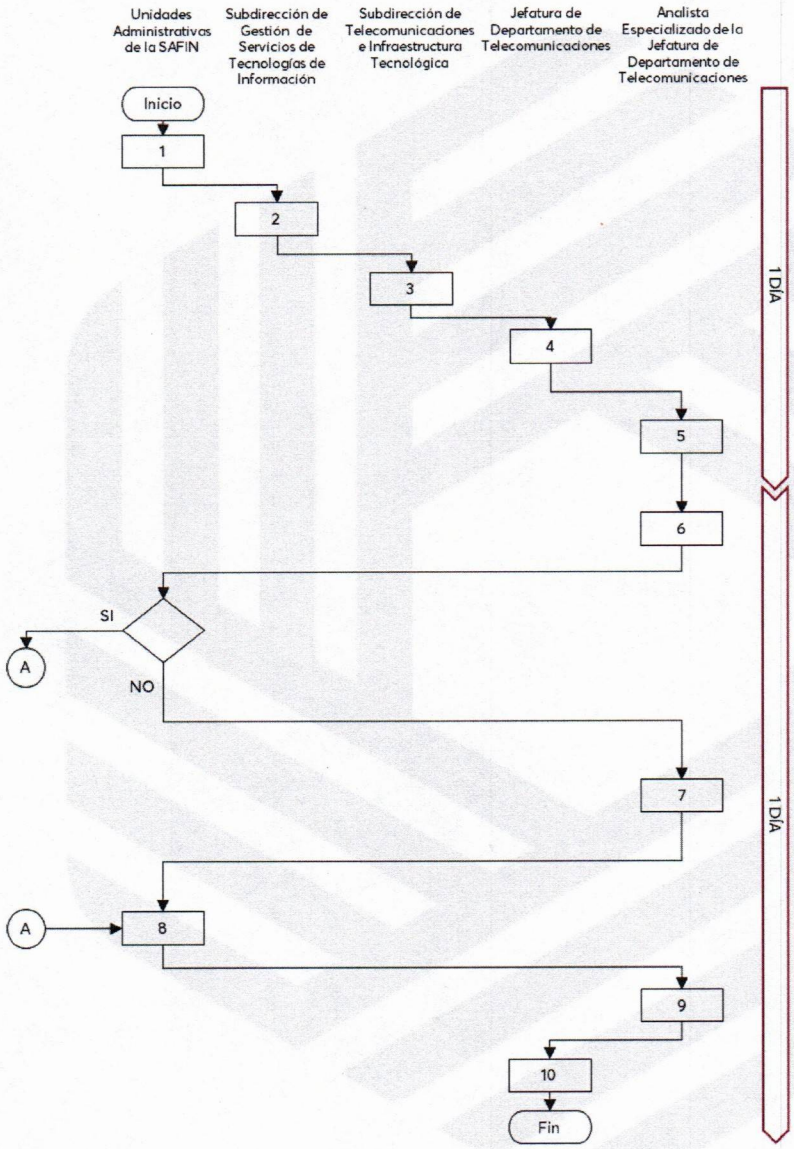
	Telecomunicaciones	y turna la tarea con el analista especializado.		
5	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Identifica el segmento al que pertenece el equipo, accede al servidor DHCP y registra el o los dispositivos solicitados para garantizar la integración en la infraestructura de la red.		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Solicita por medio de InvGate que se valide la conectividad en el equipo o dispositivo que se dio de alta en la red institucional.		1 día
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) Se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos, continúa con la actividad 8. / (NO) No se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos registrados, informa a través de InvGate y continua a la actividad 7.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Asiste a la unidad administrativa solicitante para verificar los datos del equipo (dirección MAC), en caso de no poder ser presencial y cuenten con un servicio de internet externo, se solicitan datos de acceso remoto o bien, se guía al usuario de manera telefónica para verificar los datos del equipo y llevar a cabo el registro regresando a la actividad 5.		
8	Unidades Administrativas de la SAFIN	Notifica vía InvGate que la conectividad en los dispositivos es correcta y solicita el cierre de la tarea.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de	Recibe notificación y confirmación del usuario vía InvGate y procede a realizar los comentarios pertinentes		

	Telecomunicaciones	para solicitar el cierre de la tarea.		
10	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.		
		Fin del procedimiento		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

ALTA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 Solicita el alta del equipo, por medio de InvGate, para servidores públicos de la SAFIN.

2 Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate

3 Recibe solicitud, analiza, prioriza y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

4 Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitudy turna la tarea con el analista especializado.

5 Identifica el segmento al que pertenece el equipo, accede al servidor DHCP y registra el o los dispositivos solicitados para garantizar la integración en la infraestructura de la red.

6 Solicita por medio de InvGate que se valide la conectividad en el equipo o dispositivo que se dio de alta en la red institucional.

Decisión: (SI) Se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos, continúa con la actividad 8. / (NO) No se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos registrados, informa a través de InvGate y continua a la actividad 7.

7 Asiste a la unidad administrativa solicitante para verificar los datos del equipo (dirección MAC), en caso de no poder ser presencial y cuenten con un servicio de internet externo, se solicitan datos de acceso remoto o bien, se guía al usuario de manera telefónica para verificar los datos del equipo y llevar a cabo el registro regresando a la actividad 5.

8 Notifica vía InvGate que la conectividad en los dispositivos es correcta y solicita el cierre de la tarea.

9 Recibe notificación y confirmación del usuario vía InvGate y procede a realizar los comentarios pertinentes para solicitar el cierre de la tarea.

10 Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.

Fin del procedimiento

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 019/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – BAJA DE EQUIPO DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN.

OBJETIVO

Dar de baja los equipos de los usuarios registrados de la red de la Secretaría de Administración y Finanzas, con el fin de mantener un control adecuado y funcional, atendiendo las solicitudes y reportes presentados en InvGate.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones perteneciente a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo la administración de la red de Internet.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de la red de internet para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
Analista especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Dirección MAC: Identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red.
DHCP: Protocolo de Configuración Dinámica de Host, es un protocolo cliente-servidor que proporciona automáticamente un host de protocolo de Internet (IP) con su dirección IP y otra información de configuración relacionada, como la máscara de subred y la puerta de enlace predeterminada.
VLAN: Red de Área Local Virtual, método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física.
SERVIDOR DHCP: Es una aplicación que permite la administración de los equipos de red usando una interfaz gráfica.
HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE RED: Utilidad de que permite conectar y administrar sitios remotos de forma segura, automatizada y escalable.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**BAJA DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 019/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realiza la baja de los usuarios de la red correspondiente a SAFIN, con el fin de mantener un control y brindar atención a las solicitudes turnadas mediante el InvGate.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

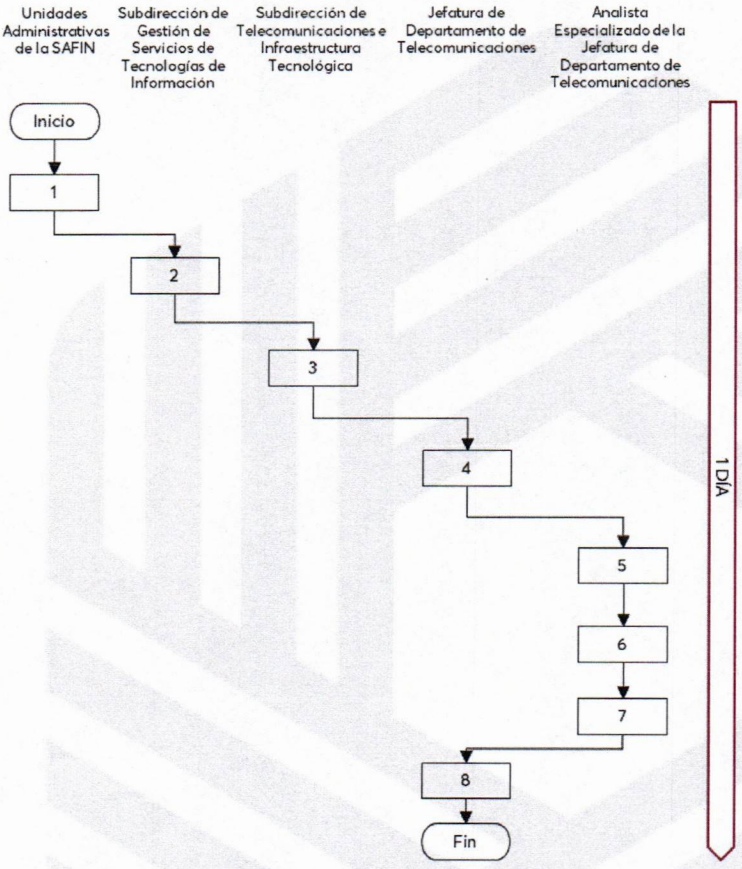
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicita la baja del equipo de usuario, por medio de InvGate, para servidores públicos de la SAFIN NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Dirección IP del equipo. • Dirección MAC de o los equipos.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.		
4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe solicitud por medio de InvGate, válida los datos recibidos y turna al Analista Especializado de la Jefatura		

		de Departamento de Telecomunicaciones.		
5	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Accede al servidor DHCP e identifica perfil del usuario con los datos proporcionados en la solicitud.		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Da de baja el equipo del usuario para restringir el acceso a los servicios de la red de la SAFIN.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza los comentarios pertinentes para solicitar el cierre de la tarea.		
8	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento		

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

BAJA DE EQUIPO DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 Solicita la baja del equipo de usuario, por medio de InvGate, para servidores públicos de la SAFIN

2 Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate

3 Recibe solicitud, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.

4 Recibe solicitud por medio de InvGate, válida los datos recibidos y turna al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones

5 Accede al servidor DHCP e identifica perfil del usuario con los datos proporcionados en la solicitud.

6 Da de baja el equipo del usuario para restringir el acceso a los servicios de la red de la SAFIN.

7 Realiza los comentarios pertinentes para solicitar el cierre de la tarea.

8 Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la misma.

Fin del procedimiento

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 020/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – MODIFICACIÓN DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN

OBJETIVO

Realizar cambios de los datos asignados a los equipos de los servidores públicos de las Unidades Administrativas de la SAFIN, para el acceso a la red que les permita desempeñar sus funciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones perteneciente a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo la administración de la red de Internet.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de la red de internet para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche

Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Dirección MAC: Identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red.
DHCP: Protocolo de Configuración Dinámica de Host, es un protocolo cliente-servidor que proporciona automáticamente un host de protocolo de Internet (IP) con su dirección IP y otra información de configuración relacionada, como la máscara de subred y la puerta de enlace predeterminada.
VLAN: Red de Área Local Virtual, método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física.
SERVIDOR DHCP: Es una aplicación que permite la administración de los equipos de red usando una interfaz gráfica.
HERRAMIENTA DE ADMINISTRACION DE EQUIPOS DE RED: Utilidad que permite conectar y administrar sitios remotos de forma segura, automatizada y escalable.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**MODIFICACIÓN DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSITUCIONAL DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 020/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realizan las modificaciones necesarias en los datos del servidor público de las unidades administrativas o bien en los dispositivos asignados, que le permita acceder a la red y desempeñar sus funciones.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

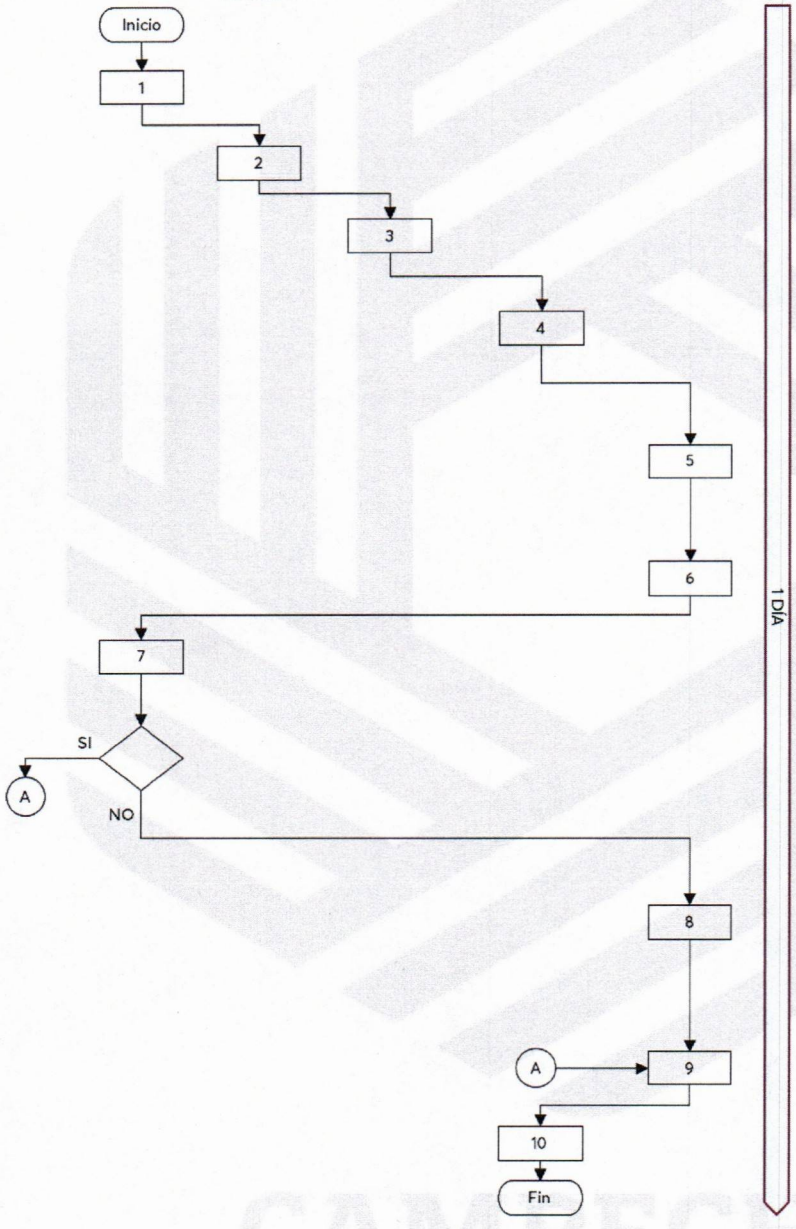
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Envía solicitud de cambios a las credenciales asignadas a los servidores públicos adscritos, o bien, a los datos de los dispositivos, mediante InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Dirección IP del equipo. • Dirección MAC del equipo que se modificara • Dirección MAC del equipo que se asignara al usuario. • Tipo de conectividad (Ethernet o wifi). • Tipo de equipo (Access point, PC, laptop, etc).		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.		
3	Subdirección de Telecomunicacio	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura		

	nes e Infraestructura Tecnológica	de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.		
4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitud y turna la misma al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.		
5	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Identifica el segmento al que pertenece el equipo, accede al servidor DHCP y realiza la actualización del registro de o los dispositivos para garantizar la correcta integración en la infraestructura de la red, considerando las políticas de seguridad y acceso para el dispositivo registrado.		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Notifica a la unidad administrativa de la SAFIN solicitando mediante InvGate, realizar pruebas de conectividad.		
7	Unidades Administrativas de la SAFIN	Verifica el cambio realizado en la conectividad de los equipos y hace pruebas de conectividad con los dispositivos a la red.		
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) Se pudo conectar con los dispositivos, informa que el acceso es correcto, pasa a la actividad 9. / (NO) No se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos registrados, continua con la actividad 8.		
8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de	Asiste a la unidad administrativa solicitante para verificar los datos del equipo (dirección MAC), en caso de no poder ser presencial y cuenten		

	Telecomunicaciones	con un servicio de internet externo, se solicitan datos de acceso remoto o bien, se guía al usuario de manera telefónica para verificar los datos del equipo y llevar a cabo el registro regresando a la actividad 5.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe notificación y confirmación del usuario vía InvGate y procede a realizar los comentarios pertinentes para solicitar el cierre de la tarea.		
10	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.		
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

MODIFICACIÓN DE EQUIPOS DE USUARIOS EN LA RED INSTITUCIONAL DE LA SAFIN



1. Envía solicitud de cambios a las credenciales asignadas a los servidores públicos adscritos, o bien, a los datos de los dispositivos, mediante InvGate.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio del InvGate.
4. Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitud y turna la misma al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
5. Identifica el segmento al que pertenece el equipo, accede al servidor DHCP y realiza la actualización del registro de o los dispositivos para garantizar la correcta integración en la infraestructura de la red, considerando las políticas de seguridad y acceso para el dispositivo registrado.
6. Notifica a la unidad administrativa de la SAFIN solicitando mediante InvGate, realizar pruebas de conectividad
7. Verifica el cambio realizado en la conectividad de los equipos y hace pruebas de conectividad con los dispositivos a la red.

   Decisión: (SI) Se pudo conectar con los dispositivos, informa que el acceso es correcto, pasa a la actividad 9. / (NO) No se pudo conectar y navegar en la red con los dispositivos registrados, continua con la actividad 8.
8. Asiste a la unidad administrativa solicitante para verificar los datos del equipo (dirección MAC), en caso de no poder ser presencial y cuenten con un servicio de internet externo, se solicitan datos de acceso remoto o bien, se guía al usuario de manera telefónica para verificar los datos del equipo y llevar a cabo el registro regresando a la actividad 5.
9. Recibe notificación y confirmación del usuario vía InvGate y procede a realizar los comentarios pertinentes para solicitar el cierre de la tarea.
10. Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 021/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – CONFIGURACIÓN DE VPN A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN

OBJETIVO

Configurar la red privada virtual (VPN) en los equipos de cómputo de los servidores públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas, permitiendo un acceso seguro y eficiente a los recursos institucionales para el desempeño de sus labores de manera remota.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tienen a su cargo la configuración del VPN a los equipos de cómputo de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos titulares de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren de la configuración del VPN para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Dirección MAC: Identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red.
VPN: Red privada virtual, tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local.
Herramienta de Administración de Equipos de Red: Utilidad que permite conectar y administrar sitios remotos de forma segura, automatizada y escalable.
Herramientas de Escritorio Remoto: Programa de acceso remoto que permite conectarse de una computadora a otra computadora desde cualquier lugar.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**CONFIGURACIÓN DE VPN A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 021/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la configuración de la red privada virtual (VPN) en los equipos de los servidores públicos de la SAFIN que necesitan acceso remoto a la red institucional.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Envía solicitud de configuración del VPN para el acceso de los servidores públicos a la red de la SAFIN de manera remota, a través de InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Especificaciones técnicas del equipo. • ID de TeamViewer. • Correo electrónico. • Horario para configuración.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**.		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.		

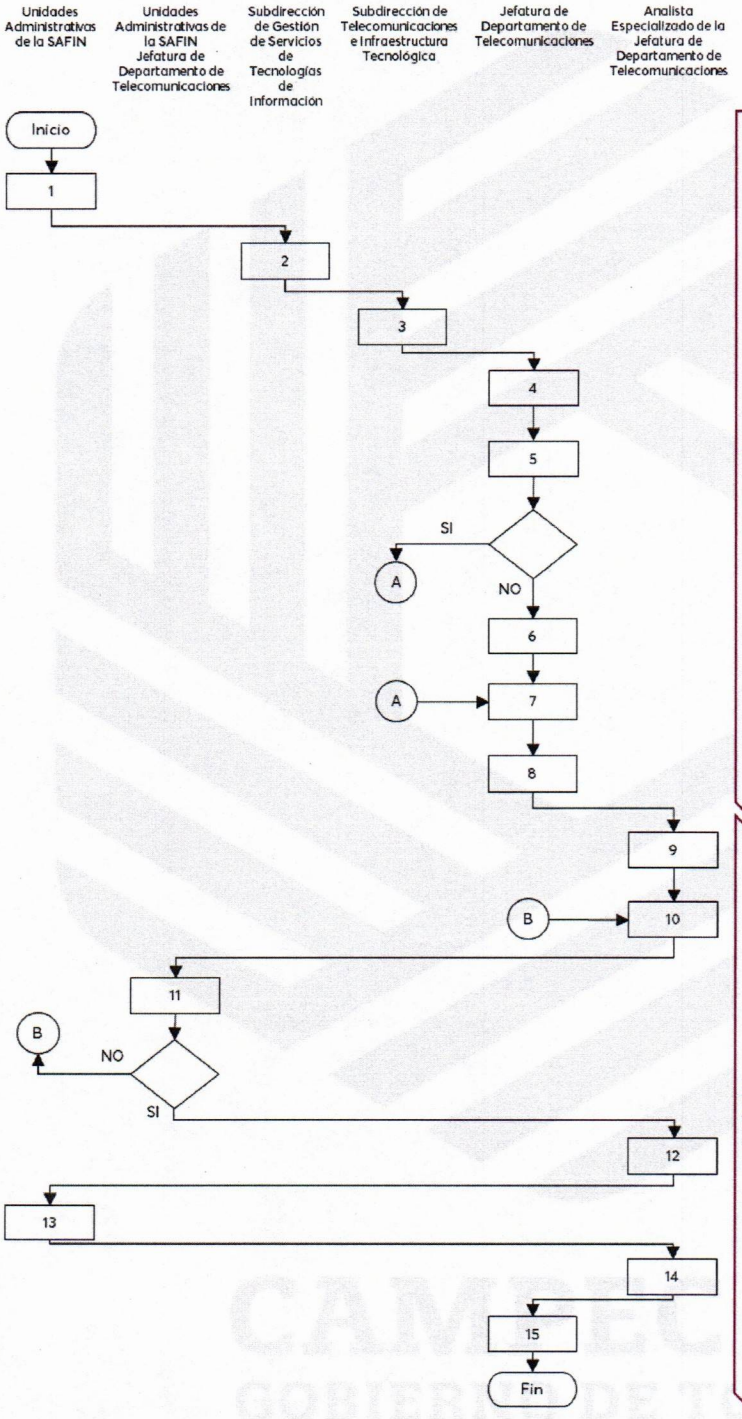
4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitud.		
5	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Ingresa a la herramienta que administra la red de Voz y Datos, en el apartado correspondiente "Cliente VPN" donde se encuentra el registro de los usuarios que se le han dado de alta en la VPN.		
	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión: (SI) La información del usuario se encuentra en el registro, continua a la actividad número 7. / (NO) No se identifica el registro de usuarios, continua a la actividad número 6.		
6	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Se ingresa a la herramienta y se dirige al apartado "Cliente VPN" se "Añade Usuario" coloca nombre, área de adscripción, correo electrónico y genera contraseña.		
7	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza el registro correspondiente al alta del usuario de la VPN.		
8	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Coordina con la unidad administrativa solicitante el horario para llevar a cabo la configuración y turna la tarea con el Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de	Establece conexión remota, mediante el uso de herramientas de escritorio remoto y verifica los requisitos técnicos del equipo.		1 a 3 días

	Telecomunicaciones			
10	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza, en su caso, la configuración de la VPN en el sistema operativo y la configuración de los parámetros designados para el usuario.		
11	Unidades Administrativas de la SAFIN Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realizan pruebas de conexión para garantizar que la VPN se establezca correctamente y que el usuario pueda acceder a los recursos internos necesarios.		
	Unidades Administrativas de la SAFIN Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión:(SI) La configuración del VPN se realizó con éxito, continúa a la actividad 12. / (NO) La configuración del VPN no se pudo establecer, regresa a la actividad 10.		
12	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Implementa configuraciones adicionales, como reglas de firewall en el equipo del usuario para permitir la conexión VPN y bloquear accesos no autorizados.		
13	Unidades Administrativas de la SAFIN	Notifica vía InvGate que las credenciales y la navegación en los dispositivos es correcta.		
14	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.		

15	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

CONFIGURACIÓN DE VPN A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SAFIN



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1	Envía solicitud de configuración del VPN para el acceso de los servidores públicos a la red de la SAFIN de manera remota, a través del sistema InvGate.
2	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate
3	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.
4	Recibe tarea, verifica los datos proporcionados en la solicitud
5	Ingresa a la herramienta que administra la red de Voz y Datos, en el apartado correspondiente "Cliente VPN" donde se encuentra el registro de los usuarios que se le han dado de alta en la VPN
	Decisión: (SI) La información del usuario se encuentra en el registro, continua a la actividad número 7. / (NO) No se identifica el registro de usuarios, continua a la actividad número 6.
6	Se ingresa a la herramienta y se dirige al apartado "Cliente VPN" se "Añade Usuario" coloca nombre, área de adscripción, correo electrónico y genera contraseña.
7	Realiza el registro correspondiente al alta del usuario de la VPN.
8	Coordina con la unidad administrativa solicitante el horario para llevar a cabo la configuración y turna la tarea con el Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones
9	Establece conexión remota, mediante el uso de herramientas de escritorio remoto y verifica los requisitos técnicos del equipo.
10	Realiza, en su caso, la configuración de la VPN en el sistema operativo y la configuración de los parámetros designados para el usuario.
11	Realizan pruebas de conexión para garantizar que la VPN se establezca correctamente y que el usuario pueda acceder a los recursos internos necesarios.
	Decisión:(SI) La configuración del VPN se realizó con éxito, continúa a la actividad 12. / (NO) La configuración del VPN no se pudo establecer, regresa a la actividad 10
12	Implementa configuraciones adicionales, como reglas de firewall en el equipo del usuario para permitir la conexión VPN y bloquear accesos no autorizados.
13	Notifica vía InvGate que las credenciales y la navegación en los dispositivos es correcta
14	Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.
15	Válida que las actividades se realizaron satisfactoriamente en InvGate y solicita el cierre de la tarea.
	Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 022/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES

OBJETIVO

Brindar soporte en materia de telecomunicaciones a través de InvGate solicitado por las unidades administrativas de la SAFIN y sus órganos desconcentrados. Asimismo, dar seguimiento oportuno para asegurar la resolución de las incidencias y, cuando sea necesario, coordinar con el proveedor de servicios el monitoreo y solución, garantizando así la continuidad operativa de las telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los Servidores Públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su carga dar soporte y operación de las telecomunicaciones.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas y de sus órganos desconcentrados que requieran atención en telecomunicaciones.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas
STelT: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
JDT: Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 022/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	

Descripción: Mediante este procedimiento se brinda soporte de telecomunicaciones a las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados de la SAFIN, solicitados a través de InvGate, y en su caso canalizar al proveedor del servicio y brindar el seguimiento necesario.

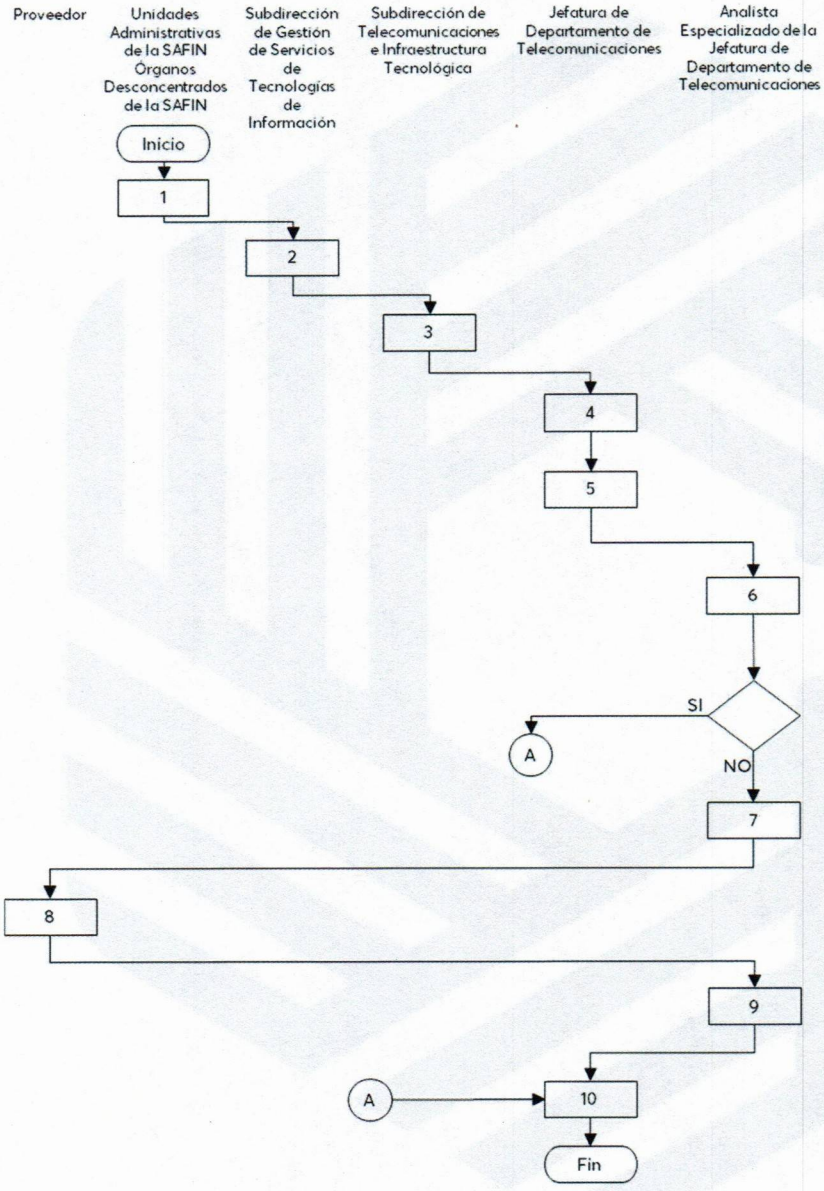
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN Órganos Desconcentrados de la SAFIN	Envía solicitud de atención a problemas de Internet, por medio de InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Teléfono de contacto en sitio para, en dado caso realizar pruebas • Descripción de la solicitud, en caso de ser posible incluir evidencia o datos de acceso remoto.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la **STeIT**, a través de InvGate.		1 día
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.		

4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe tarea, verifica los datos proporcionados y se analiza la solicitud.		
5	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Instruye al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones las actividades a realizar.		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza las pruebas en función de las actividades asignadas y verifica si el servicio se pudo reactivar, asegurándose de realizar los comentarios necesarios en la tarea.		
	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión: (SI) El servicio se logró reactivar con las pruebas realizadas, pasa a la actividad 10. / (NO) El servicio no se pudo reactivar, continua con la actividad 7.		1 día
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza el reporte de falla en el servicio de internet con el proveedor que corresponda y agrega los comentarios pertinentes a través de InvGate.		
8	Proveedor	Recibe reporte de falla, realiza las pruebas y/o ajustes necesarios para reestablecer el servicio.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Da seguimiento a la solicitud, verifica su finalización y que el servicio se encuentre reestablecido e informa a la JDT.		3 días
10	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Valida que se concluya la tarea correctamente y procede a solicitar al cierre de la tarea.		1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 DÍA	1	Envía solicitud de atención a problemas de Internet, por medio de InvGate.
1 DÍA	2	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la **STelT**, a través de InvGate.
1 DÍA	3	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.
1 DÍA	4	Recibe tarea, verifica los datos proporcionado y se analiza la solicitud.
1 DÍA	5	Instruye al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones las actividades a realizar.
1 DÍA	6	Realiza las pruebas en función de las actividades asignadas y verifica si el servicio se pudo reactivar, asegurándose de realizar los comentarios necesarios en la tarea.
1 DÍA		Decisión: (SI) El servicio se logró reactivar con las pruebas realizadas, pasa a la actividad 10. / (NO) El servicio no se pudo reactivar, continua con la actividad 7.
1 DÍA	7	Realiza el reporte de falla en el servicio de internet con el proveedor que corresponda y agrega los comentarios pertinentes a través de InvGate.
3 DÍAS	8	Recibe reporte de falla, realiza las pruebas y/o ajustes necesarios para reestablecer el servicio.
3 DÍAS	9	Da seguimiento a la solicitud, verifica su finalización y que el servicio se encuentre reestablecido e informa a la JDT.
1 DÍA	10	Valida que se concluya la tarea correctamente y procede a solicitar al cierre de la tarea.
		Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 023/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT –SOPORTE TÉCNICO A LÍNEAS TELEFÓNICAS IP.

OBJETIVO

Proporcionar soporte técnico eficiente y oportuno a las líneas telefónicas IP, garantizando la continuidad del servicio y la solución de incidentes y requerimientos en el menor tiempo posible.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones pertenecientes a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tienen a su cargo el diagnóstico, resolución de incidentes y el seguimiento de los mismos, así como el mantenimiento preventivo de líneas telefónicas IP.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas, que requieren del uso de las líneas telefónicas IP para el desempeño de sus actividades.

RESPONSABILIDADES

Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

CEDyC: Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad
SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
JDT: Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Telefonía IP: Es una tecnología que permite realizar llamadas de voz y otras formas de comunicación de audio y video a través de Internet.
IP: (Internet Protocol) Protocolo que permite la transmisión de datos a través de redes digitales, usado para servicios de telefonía.
VoIP: (Voice over IP) Tecnología que permite realizar llamadas telefónicas a través de redes de datos utilizando el protocolo IP.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE TÉCNICO A LÍNEAS TELEFÓNICAS IP**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 023/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante el presente procedimiento se brinda atención, solución y seguimiento a los incidentes relacionados con las líneas telefónicas IP, con el fin de garantizar la continuidad del servicio para el desempeño adecuado de las funciones de los servidores públicos.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

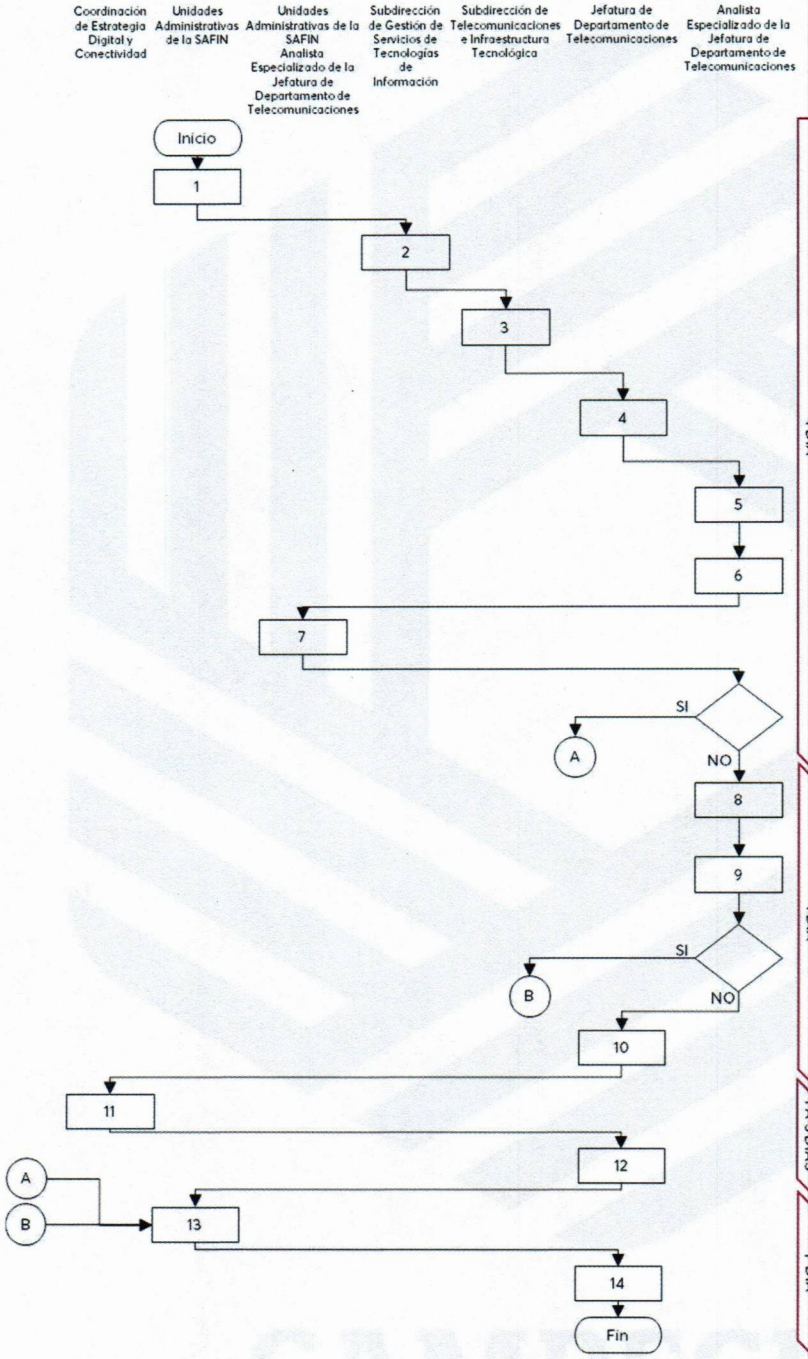
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Envía solicitud de atención a problemas en las líneas telefónicas IP, por medio de InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Puesto y cargo. • Área de adscripción. • Especificaciones técnicas del equipo (número de serie y dirección MAC) • Numero de extensión • Correo electrónico.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.**		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna Jefatura de Departamento de		

		Telecomunicaciones, por medio de InvGate.		
4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Recibe solicitud por medio de InvGate, verifica los datos proporcionados y turna la tarea con el Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.		
5	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Establece comunicación vía telefónica a otra extensión disponible u línea adicional con la Unidad Administrativa solicitante.		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Consulta estatus del servicio de internet en el espacio de la unidad administrativa solicitante.		
7	Unidades Administrativas de la SAFIN, Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realizan verificaciones a las conexiones físicas, estatus especifico de los leds.		
	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión: (SI) Las verificaciones realizadas restablecieron el servicio, pasa a la actividad 13. / (NO) Las verificaciones no reestablecieron el servicio, continua con la actividad 8. NOTA: En aquellas unidades administrativas que se encuentren en municipios lejanos, la asistencia solo se brinda de manera remota y en caso de que el servicio no se logre reestablecer continúa con la actividad 10.		

8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.	Acude a la unidad administrativa solicitante con un dispositivo telefónico adicional de soporte para realizar pruebas.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza pruebas, desconectando el aparato con falla y conectando aparato telefónico adicional de soporte.		
	Analista de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión: (SI) El servicio se reestableció, pasa a la actividad 13. / (NO) El servicio no se logró reestablecer, informa a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones y continua con la actividad 10.		1 día
10	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Genera reporte de falla con la Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad, encargada de proveer el servicio de telefonía IP.		
11	Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad	Recibe reporte y brinda atención a la falla reportada hasta su solución.		1 a 3 días
12	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Da seguimiento al reporte generado, hasta que el servicio quede reestablecido.		
13	Unidades Administrativas de la SAFIN	Verifica que el servicio se haya reestablecido de manera correcta y notifica vía InvGate.		1 día
14	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOPORTE TÉCNICO A LÍNEAS TELEFÓNICAS IP



1. Envía solicitud de atención a problemas en las líneas telefónicas IP, por medio de InvGate.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate
3. Recibe, analiza, prioriza solicitud y turna Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones, por medio de InvGate.
4. Recibe solicitud por medio de InvGate, verifica los datos proporcionados y turna la tarea con el Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
5. Establece comunicación vía telefónica a otra extensión disponible u línea adicional con la Unidad Administrativa solicitante.
6. Consulta estatus del servicio de internet en el espacio de la unidad administrativa solicitante.
7. Realizan verificaciones a las conexiones físicas, estatus específico de los leds

   Decisión: (SI) Las verificaciones realizadas restablecieron el servicio, pasa a la actividad 13. /(NO) Las verificaciones no reestablecieron el servicio, continua con la actividad 8
8. Acude a la unidad administrativa solicitante con un dispositivo telefónico adicional de soporte para realizar pruebas.
9. Realiza pruebas, desconectando el aparato con falla y conectando aparato telefónico adicional de soporte.

   Decisión: (SI) El servicio se reestableció, pasa a la actividad 13. / (NO) El servicio no se logró reestablecer, informa a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones y continua con la actividad 10.
10. Genera reporte de falla con la Coordinación de Estrategia Digital y Conectividad, encargada de proveer el servicio de telefonía IP.
11. Recibe reporte y brinda atención a la falla reportada hasta su solución
12. Da seguimiento al reporte generado, hasta que el servicio quede reestablecido.
13. Verifica que el servicio se haya reestablecido de manera correcta y notifica vía InvGate
14. Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 024/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – TESTEO DE NODOS PARA IDENTIFICAR LAS CONEXIONES DE SWITCHES.

OBJETIVO

Realizar las pruebas, verificaciones y el monitoreo de los nodos de red de la infraestructura tecnológica, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, identificar fallas, asegurar una conectividad eficiente y estable entre los distintos sistemas y aplicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones perteneciente a la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo garantizar el funcionamiento correcto de la red de la infraestructura tecnológica de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Nodo de red: Dispositivo o punto de interconexión dentro de una red de telecomunicaciones que permite el flujo de datos entre otros nodos o equipos de usuario final.
Testeo de nodos: Conjunto de pruebas y verificaciones realizadas a los nodos para evaluar su desempeño, estabilidad y funcionalidad.
Ping: Comando que mide la latencia entre dos nodos de red, utilizado para verificar la conectividad.
Tracert: Herramienta que identifica la ruta y puntos de conexión entre un origen y un destino en la red.
Ancho de banda: Capacidad máxima de transmisión de datos a través de un nodo de red en un tiempo determinado.
Tiempo de latencia: Tiempo que tarda un paquete de datos en viajar desde el origen hasta el destino.
Down time: Período en el cual un nodo o sistema de red no está disponible o funcional.
Diagrama de rack: Elevación de rack, es una representación visual de la organización del equipo de TI dentro de un rack de servidores que se utiliza para rastrear y administrar los activos del centro de datos.
Patch panel: Panel de conexiones, también denominado bahía de rutas, es el elemento encargado de recibir todos los cables del cableado estructurado.
Switch: Conmutador es un dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando lo que se conoce como una red de área local (LAN) y cuyas especificaciones técnicas siguen el estándar conocido como Ethernet.
Nodo: Esquema o representación gráfica en forma de árbol, cada uno de los puntos de origen de las distintas ramificaciones.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**TESTEO DE NODOS PARA IDENTIFICAR LAS CONEXIONES DE SWITCHES**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 024/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realizan las pruebas, verificaciones y el monitoreo a los nodos de red, con la intención de detectar fallas de manera oportuna para garantizar el funcionamiento correcto y una conectividad eficiente.

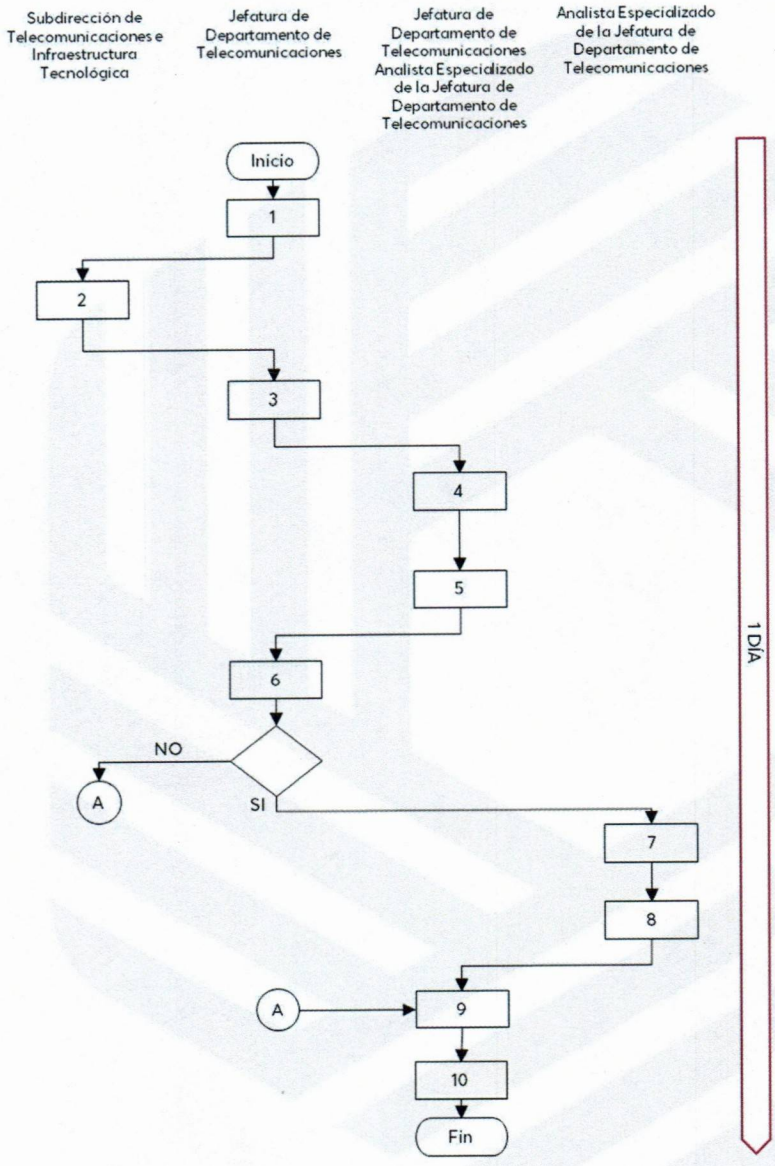
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza programación para llevar a cabo el testeo de nodos de red y presenta a la STeTI.		1 día
2	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Revisa y valida programación propuesta, y procede a dar aviso a la unidad administrativa a la que se brindará el servicio de testeo de nodos.		
3	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Identifica nodos de mayor relevancia para la operación continua de los sistemas, con los cuales iniciaran las pruebas.		
4	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de	Acuden a sitio en la fecha programada para realizar un trabajo en conjunto y proceder a testear uno a uno los nodos de la unidad administrativa.		

	Telecomunicaciones			
5	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza pruebas de conectividad para medir la capacidad de transmisión de cada nodo y asegurar que esté operando dentro de los parámetros		
6	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Analiza los datos recolectados e identifica problemas de conectividad en los nodos.		
	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Decisión: (SI) Se detecto algún problema, continua con la actividad 7. / (NO) No se detecta problema alguno, pasa a la actividad 9.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Realiza la reparación o sustitución de nodos, según corresponda.		
8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Verifica la conectividad de los nodos reparados o sustituidos e informa a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.		
9	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Monitorea el funcionamiento del nodo, para asegurar que no existan recurrencias		
10	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Elabora un reporte mensual con los resultados del testeo de nodos y posibles mejoras a implementar	Reporte del testeo de nodos.	
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

TESTEO DE NODOS PARA IDENTIFICAR LAS CONEXIONES DE SWITCHES



1. Realiza programación para llevar a cabo el testeo de nodos de red y presenta a la STeTI.
2. Revisa y valida programación propuesta, y procede a dar aviso a la unidad administrativa a la que se brindará el servicio de testeo de nodos.
3. Identifica nodos de mayor relevancia para la operación continua de los sistemas, con los cuales iniciaran las pruebas.
4. Acuden a sitio en la fecha programada para realizar un trabajo en conjunto y proceder a testear uno a uno los nodos de la unidad administrativa.
5. Realiza pruebas de conectividad para medir la capacidad de transmisión de cada nodo y asegurar que esté operando dentro de los parámetros
6. Analiza los datos recolectados e identifica problemas de conectividad en los nodos.

   Decisión: (SI) Se detecto algún problema, continua con la actividad 7. / (NO) No se detecta problema alguno, pasa a la actividad 9.
7. Realiza la reparación o sustitución de nodos, según corresponda.
8. Verifica la conectividad de los nodos reparados o sustituidos e informa a la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones.
9. Monitorea el funcionamiento del nodo, para asegurar que no existan recurrencias
10. Elabora un reporte mensual con los resultados del testeo de nodos y posibles mejoras a implementar

    Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Christopher Sánchez Dzib	**Ing. Jorge Fernando Maldonado Chablé**	**Ing. Martin Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 025/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT – RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS DE SISTEMAS.

OBJETIVO

Realizar restauraciones de bases de datos para poder realizarse pruebas y/o comprobación de la información almacenada en ella.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo el respaldo de las bases de datos de los sistemas que administra la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Sistemas de Información y/o titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas en su ámbito de administradores de la información que les competa para su uso en sitios destinados para ello.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
Subdirección de Sistemas de Información.
Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
JDAIBDyCD: Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos
SSI: Subdirección de Sistemas de Información.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
Restauración de bases de datos: Proceso mediante el cual una copia de seguridad se utiliza para recuperar datos a un estado anterior.
Copia de seguridad: archivo o conjunto de archivos que contiene una copia de la información almacenada en la base de datos.
Punto de restauración: Fecha y hora específica a la que se desea recuperar la base de datos.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS DE SISTEMAS.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 025/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realizan las restauraciones de las bases de datos para hacer pruebas y/o comprobar la información almacenada de los sistemas.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN Subdirección de Sistemas de Información	Envía solicitud de atención, especificando la restauración de información específica, por medio de InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Instancia donde se obtendrá la copia de base de datos • Nombre de la base de datos que se va a sacar la copia • Fecha de corte ó Punto de restauración. • Nombre de la base de datos que se va a restaurar la copia • Instancia donde se encuentra obtendrá la base de datos que se restaurará • Nombre del sistema de la base de datos		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura para su		1 día

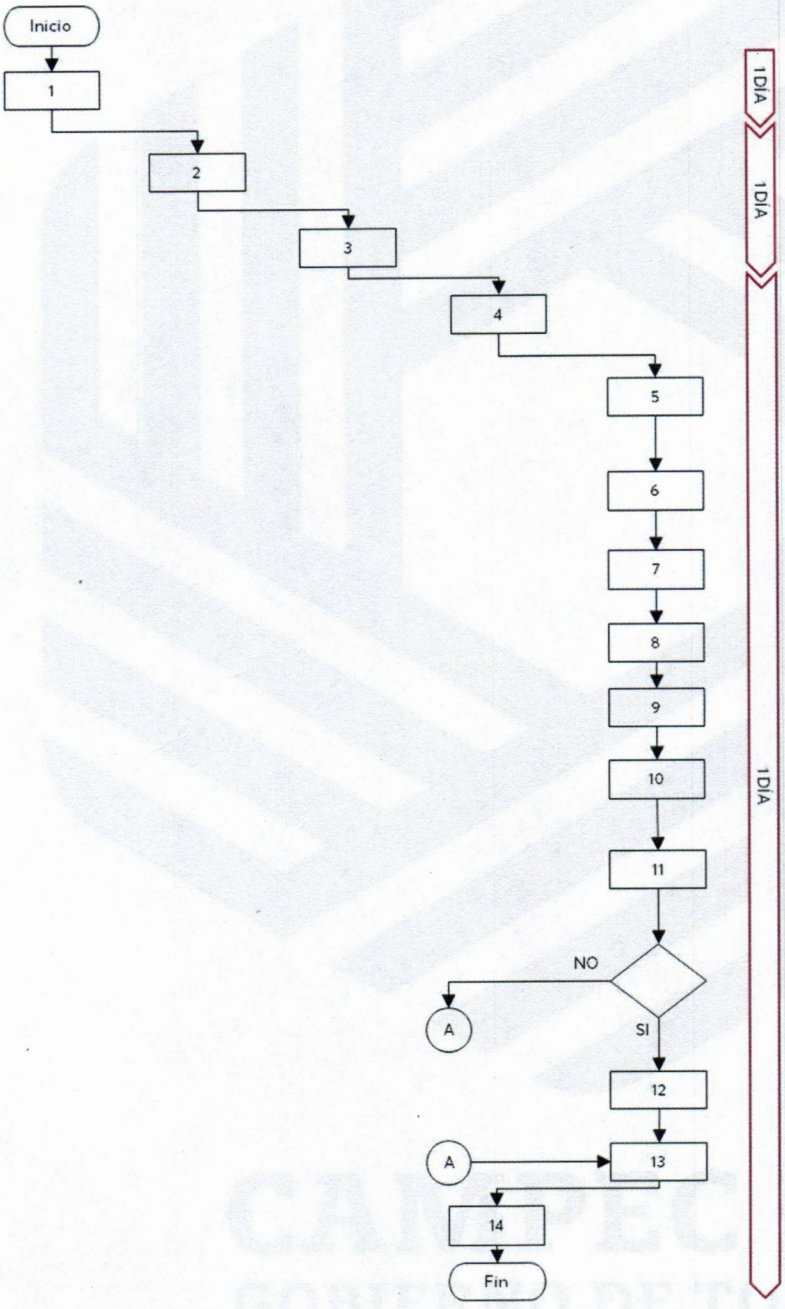
		atención a través del **Invgate**		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Recibe y analiza el tipo de prioridad en la solicitud y asigna hacia la **CIT**.		
4	Coordinación de Infraestructura Tecnológica.	Recibe solicitud, verifica la información del solicitante, y turna la **JDAIBDyCD.**		
5	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos.	Recibe la información establecida en la solicitud e identifica las bases de datos que se va restaurar en la bitácora de servidores de bases de datos.		
6	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos.	Accede al servidor de base de datos por medio de la aplicación de escritorio remotos de servidores virtuales.		
7	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos.	Ingresa a la aplicación que gestiona las bases de datos del sistema correspondiente del sistema solicitado.		1 día
8	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Realiza una copia de seguridad de la base de datos actual, en caso de necesitar revertir la restauración.		
9	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Genera restauración de la base de datos con los parámetros solicitados.		
10	Jefatura de Departamento de Administración de	Revisa en la bitácora de servidores de base de datos las sesiones		

	Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	vinculadas y las restaura mediante lenguaje de comandos.		
11	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Revisa en la bitácora de servidores de base de datos si la base de datos restaurada pertenece o no a un plan de mantenimiento de respaldos.		
	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Decisión: (SI) La base de datos restaurada pertenece a un plan de mantenimiento de respaldos, continua con la actividad 12. / (NO) La base de datos restaurada no pertenece a un plan de mantenimiento de respaldo, pasa a la actividad 13.		
12	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Se agrega en la aplicación que gestiona la base de datos en el módulo "Plan de mantenimiento de respaldos" la base de datos restaurada.		
13	Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Notifica al CIT que la base de datos ha sido restaurada correctamente.		
14	Coordinación de Infraestructura Tecnológica.	Actualiza tarea asignada en **InvGate** y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS

Unidades Administrativas de la SAFIN Subdirección de Sistemas de Información | Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información | Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica | Coordinación de Infraestructura Tecnológica. | Jefatura de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos



1DÍA
1DÍA
1DÍA

1. Envía solicitud de atención, especificando la restauración de información específica, por medio de InvGate
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura para su atención a través del **Invgate**
3. Recibe y analiza el tipo de prioridad en la solicitud y asigna hacia la **CIT**.
4. Recibe solicitud, verifica la información del solicitante, y turna la **JDAIBDyCD.**
5. Recibe la información establecida en la solicitud e identifica las bases de datos que se va restaurar en la bitácora de servidores de bases de datos.
6. Accede al servidor de base de datos por medio de la aplicación de escritorio remotos de servidores virtuales.
7. Ingresa a la aplicación que gestiona las bases de datos del sistema correspondiente del sistema solicitado.
8. Realiza una copia de seguridad de la base de datos actual, en caso de necesitar revertir la restauración.
9. Genera restauración de la base de datos con los parámetros solicitados.
10. Revisa en la bitácora de servidores de base de datos las sesiones vinculadas y las restaura mediante lenguaje de comandos.
11. Revisa en la bitácora de servidores de base de datos si la base de datos restaurada pertenece o no a un plan de mantenimiento de respaldos.

    Decisión: (SI) La base de datos restaurada pertenece a un plan de mantenimiento de respaldos, continua con la actividad 12. / (NO) La base de datos restaurada no pertenece a un plan de mantenimiento de respaldo, pasa a la actividad 13.
12. Se agrega en la aplicación que gestiona la base de datos en el módulo "Plan de mantenimiento de respaldos" la base de datos restaurada.
13. Notifica al CIT que la base de datos ha sido restaurada correctamente.
14. Actualiza tarea asignada en **InvGate** y solicita el cierre de la misma.

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Amairany Guadalupe Jiménez Martínez	**Lic. David Gustavo Pérez Cruz**	**Ing. Martín Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Jefa de Departamento de Administración de Infraestructura de Base de Datos y del Centro de Datos	Coordinador de Infraestructura Tecnológica	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 026/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT - CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Crear sitios web que alojaran los sistemas de información que requieran probar o publicar.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica, de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tiene a su cargo de alojar los sitios web para los sistemas de información que administra la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones Secretaría de Administración y Finanzas en su ámbito de administradores de los sistemas de información.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Modernización Administrativa e Innovación Gubernamental.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
Coordinación de Infraestructura Tecnológica
Jefatura de Departamento de Infraestructura de Servidores

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SEMAIG: Secretaría de Modernización Administrativa e Innovación Gubernamental.
SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
STeTI: Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica.
CIT: Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
JDAIS: Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores.
InvGate: InvGate Service Management.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en **InvGate**.
IP Pública: Es la dirección que un dispositivo utiliza para comunicarse con el exterior de su red local a través de Internet.
Ambientes: Diferentes escenarios en los cuales se desarrollan, prueban y despliegan las aplicaciones y sistemas.
Ambiente QA: Entorno de prueba que replica lo más fielmente posible un entorno de producción, pero está destinado exclusivamente a realizar pruebas de calidad.
Ambiente de Producción: Entorno operativo en el que un Aplicación de software o el sistema es implementado y utilizado por los usuarios finales para realizar las tareas previstas.
Ambiente de Pruebas: Entorno seguro en el que, si cometemos un fallo, este no tendrá ninguna repercusión.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	**MP 026/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/STeIT**
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la creación de sitios adaptados a los ambientes (producción, pruebas o QA) para asegurar su correcto funcionamiento y optimizar el rendimiento y accesibilidad de la información.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Subdirección de Sistemas de Información	Envía solicitud de atención, especificando la creación del sitio web con la información específica, por medio de InvGate. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre del sitio web • Tipo de sistema información (QA, Pruebas, Producción) • Sitio web Local / Público • Archivo de base de datos • Plataforma de desarrollo web • Versión de plataforma de desarrollo web • Carpeta local ó ruta local • Permisos de publicación web.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura para su atención a través del **Invgate.**		
3	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológicas	Recibe y analiza el tipo de prioridad en la solicitud, y asigna hacia la **CIT.**		1 día

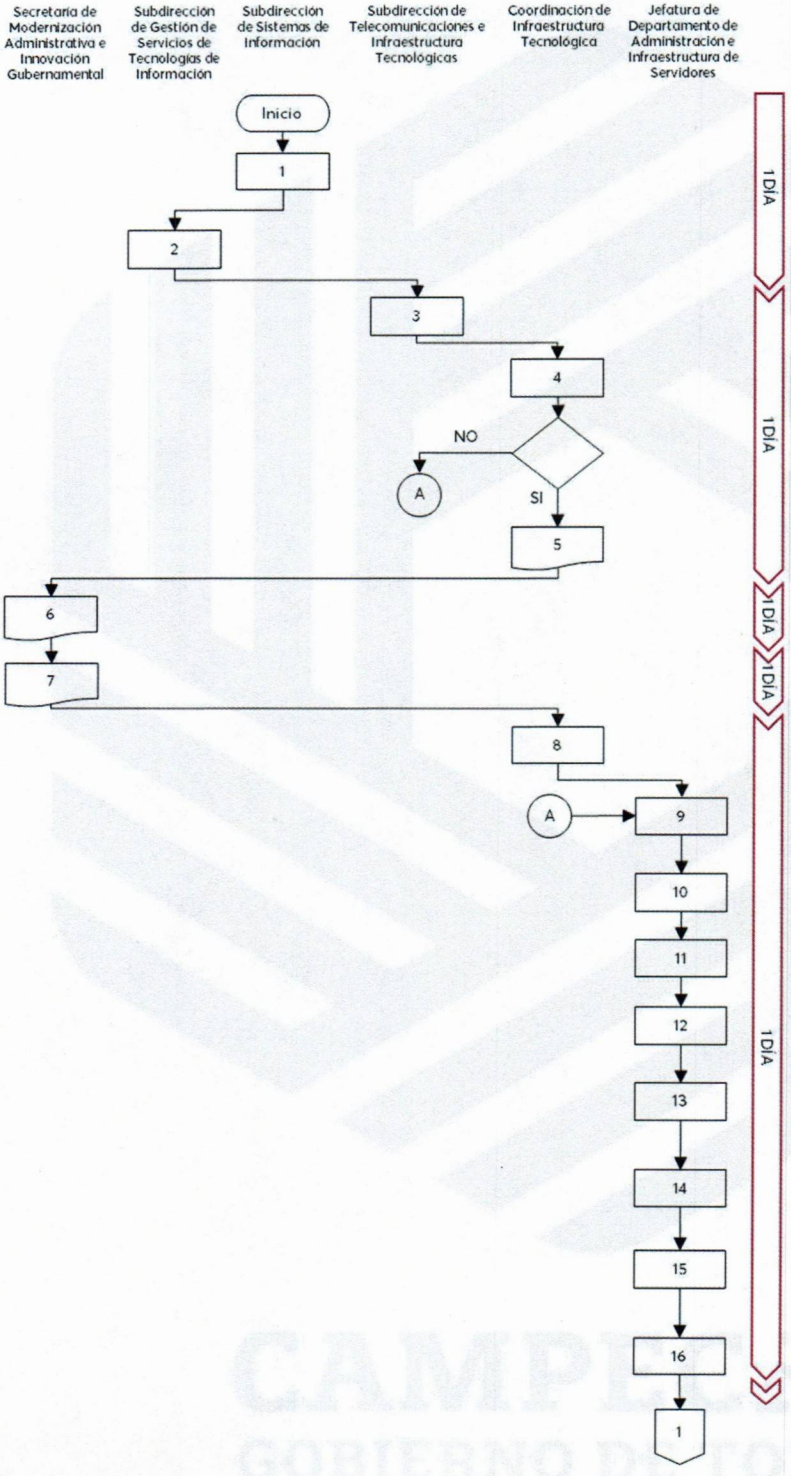
4	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Recibe solicitud, verifica la información del solicitante.		
	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Decisión: (SI) Se específica que el sitio web debe ser Público, continúa con la actividad 5. / (NO) No se especifica que el sitio web deba ser público, continua con la actividad 9.		
5	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Envía solicitud para crear el nombre del sitio web público en el servidor de nombres públicos de la **SEMAIG**. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre del sitio web público • Dirección IP pública • Dirección IP local • Puerto de red	Oficio de solicitud	
6	Secretaría de Modernización Administrativa e Innovación Gubernamental	Recibe la solicitud del nombre del sitio web público y datos del servidor que almacena el sitio web de la **DTIyT.**	Oficio de solicitud	1 día
7	Secretaría de Modernización Administrativa e Innovación Gubernamental	Notifica la creación del nombre del sitio público en el servidor de nombres públicos de la **SEMAIG.**	Oficio de respuesta	1 día
8	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Recibe y turna los datos a la **JDAIS** para continuar con la solicitud.		
9	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Recibe la información establecida en la solicitud y revisa en la bitácora de servidores web para identificar el servidor donde se va a crear el sitio web.		1 día
10	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede al servidor web por medio de la aplicación de escritorio remotos de servidores virtuales.		

11	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede a la aplicación que gestiona los sitios y procede la creación del sitio web con la información solicitada.		
12	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede al servidor de nombres y usuarios locales de la **DTIyT** por medio de la aplicación de escritorio remoto.		
13	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede a la aplicación de servidor de nombres y procede con la creación del nombre del sitio web para ser consultado en la red interna de la **SAFIN.**		
14	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede a la aplicación de gestión de usuarios locales y procede con la creación la cuenta local para la seguridad integrada del sitio web.		
15	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede al servidor de base de datos que corresponde al sitio web por medio de la aplicación de escritorio remoto de servidores virtuales.		
16	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Accede a la aplicación que gestiona las bases de datos y asigna la cuenta local en la base de datos del sitio web correspondiente de la solicitud.		
17	Jefatura de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Registra en la bitácora de sitios web y bases de datos las características del sitio web creado.		
18	Jefatura de Departamento	Notifica al **CIT** que el sitio ya se encuentra activo.		1 día

	de Administración e Infraestructura de Servidores			
19	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que la solicitud ha sido solventada.		
20	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Actualiza tarea asignada en **InvGate** y solicita el cierre de la misma.		
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

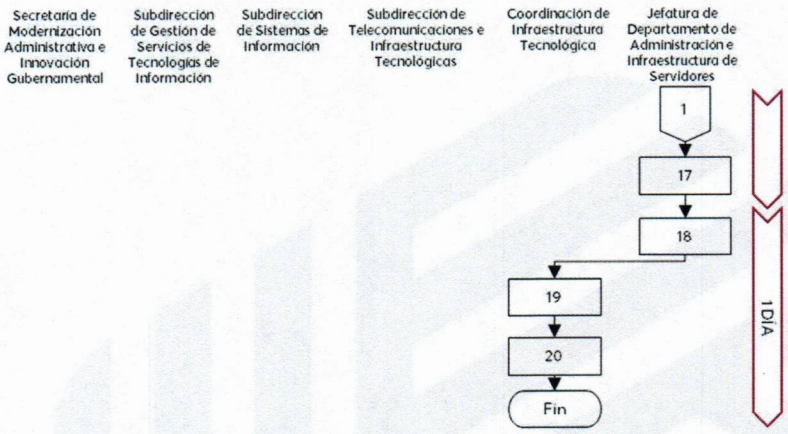
CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



1. Envía solicitud de atención, especificando la creación del sitio web con la información específica, por medio de InvGate
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura para su atención a través del Invgate.
3. Recibe y analiza el tipo de prioridad en la solicitud, y asigna hacia la CIT
4. Recibe solicitud, verifica la información del solicitante.

   Decisión: (SI) Se especifica que el sitio web debe ser Público, continúa con la actividad 5. / (NO) No se especifica que el sitio web deba ser público, continua con la actividad 9.
5. Envía solicitud para crear el nombre del sitio web público en el servidor de nombres públicos de la SEMAIG.
6. Recibe la solicitud del nombre del sitio web público y datos del servidor que almacena el sitio web de la DTIyT.
7. Notifica la creación del nombre del sitio público en el servidor de nombres públicos de la SEMAIG.
8. Recibe y turna los datos a la JDAIS para continuar con la solicitud.
9. Recibe la información establecida en la solicitud y revisa en la bitácora de servidores web para identificar el servidor donde se va a crear el sitio web.
10. Accede al servidor web por medio de la aplicación de escritorio remotos de servidores virtuales
11. Accede a la aplicación que gestiona los sitios y procede la creación del sitio web con la información solicitada.
12. Accede al servidor de nombres y usuarios locales de la DTIyT por medio de la aplicación de escritorio remoto.
13. Accede a la aplicación de servidor de nombres y procede con la creación del nombre del sitio web para ser consultado en la red interna de la SAFIN.
14. Accede a la aplicación de gestión de usuarios locales y procede con la creación la cuenta local para la seguridad integrada del sitio web
15. Accede al servidor de base de datos que corresponde al sitio web por medio de la aplicación de escritorio remoto de servidores virtuales.
16. Accede a la aplicación que gestiona las bases de datos y asigna la cuenta local en la base de datos del sitio web correspondiente de la solicitud.

CREACIÓN DE SITIOS WEB PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



17 Registra en la bitácora de sitios web y bases de datos las características del sitio web creado.

18 Notifica al CIT que el sitio ya se encuentra activo.

19 Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que la solicitud ha sido solventada.

20 Actualiza tarea asignada en InvGate y solicita el cierre de la misma.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Cristian Alberto Cruz Calderón	**Lic. David Gustavo Pérez Cruz**	**Ing. Martín Guadalupe Martínez Hernández**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Jefe de Departamento de Administración e Infraestructura de Servidores	Coordinador de Infraestructura Tecnológica	Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 027/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Asegurar la operación continua, eficiente y segura del Sistema Integral Tributario, mediante la revisión, validación y verificación de los módulos que lo componen, de tal forma que se optimice el rendimiento, proteja la integridad y minimicen las interrupciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, responsables del mantenimiento preventivo del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas que hacen uso del Sistema Integral Tributario para el desempeño de sus funciones.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servicio de Control de Versiones: Software que permite el registro, control y seguimiento de los cambios realizados al código fuente y sus archivos.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTO MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 027/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realizan las revisiones, validaciones y verificaciones necesarias a los módulos que componen el Sistema Integral Tributario, con el fin de detectar posibles anomalías que incidan en el funcionamiento y operatividad diaria del sistema.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa uno a uno los diferentes módulos que componen el Sistema Integral Tributario. NOTA: Las revisiones se realizan cada 15 días naturales en los módulos de mayor uso, considerando periodos de baja demanda para minimizar el impacto en los usuarios y suele incluir actividades de verificación de bases de datos, optimización de rendimiento, y actualización de software.		1 día
2	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica el comportamiento de los submódulos, realizando las pruebas necesarias.		
	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de	Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los datos de ingreso y datos de salida, finaliza el procedimiento. / (NO) El comportamiento no es el esperado, los datos de salida no		

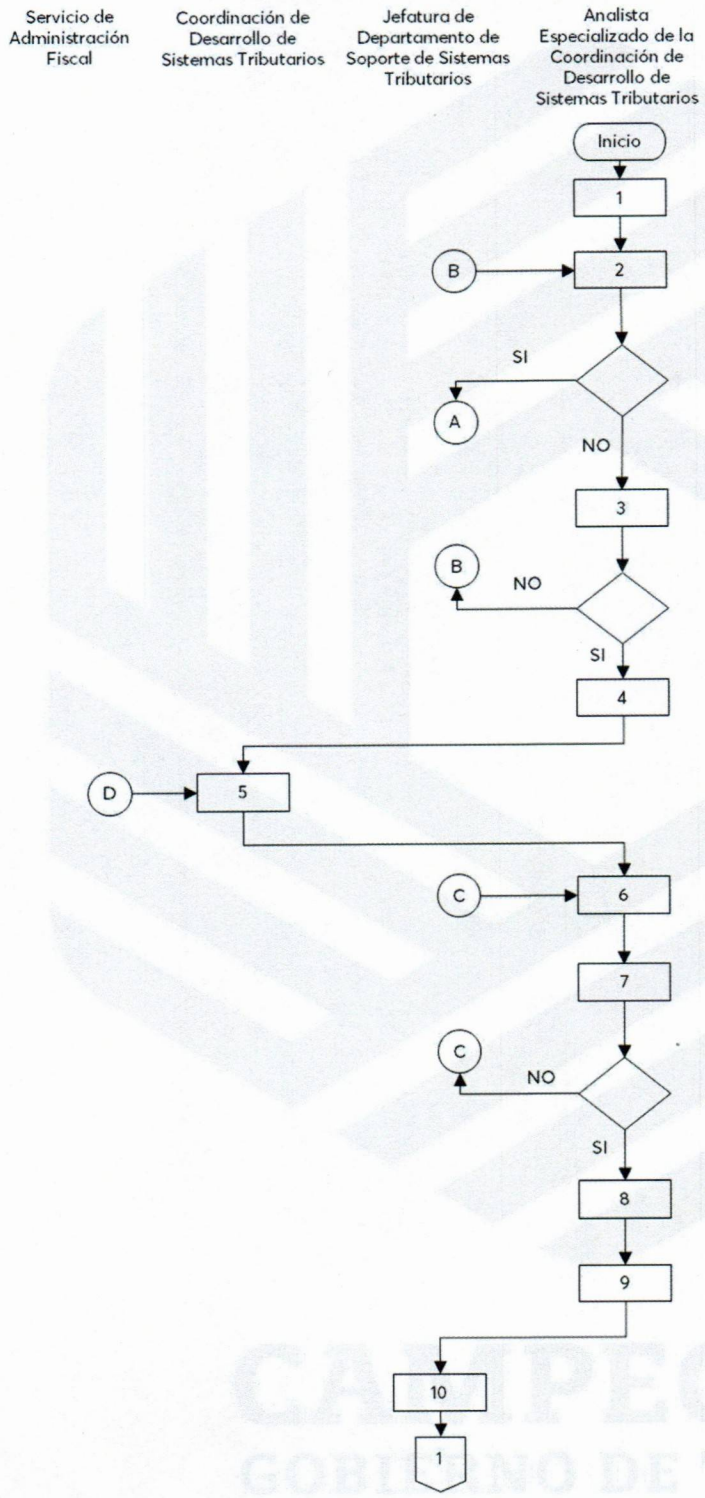
	Sistemas Tributarios	corresponden, continua con la actividad 3.		
3	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa el código que integra los submódulos, mediante la lectura y, en su caso, la identificación de errores.		
	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Se identifican errores o sugerencias de mejora en el código, continua con la actividad 4. / (NO) No se identifican errores en el código, regresa a la actividad 2.		
4	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		A[1]
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Analiza situación y posibles adecuaciones al código con previo análisis del analista y solicita al Analista Especializado de la CDST realice los cambios necesarios		
6	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza las correcciones y/o adecuaciones necesarias al código, en función de los errores o áreas de oportunidad identificadas.		
7	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas al comportamiento del submódulo o módulo, según sea el caso, con el código actualizado.		

	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los cambios realizados, continua con la actividad 8. / (NO) El comportamiento no corresponde con lo esperado, regresa a la actividad 6.		
8	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Carga cambios realizados a servidor de pruebas para su revisión y la validación de los usuarios.		
9	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la CDST y a la JDSST mediante InvGate que se realizó la atención a la incidencia identificada, para que se informe al usuario.		5 días
10	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica al usuario a través de InvGate, la adecuación. corrección o modificación realizada, para su revisión y, en su caso, validación del funcionamiento.		
11	Servicio de Administración Fiscal	Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y, en su caso, revisa y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta		
	Servicio de Administración Fiscal	Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas, continua con la actividad 12/ (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 5		
12	Servicio de Administración Fiscal	Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.		

13	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados.		2 días
14	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Programa la integración de los cambios realizados en el código para la implementación en el sistema.		
15	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO



1 Revisa uno a uno los diferentes módulos que componen el Sistema Integral Tributario.

2 Verifica el comportamiento de los submódulos, realizando las pruebas necesarias.
Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los datos de ingreso y datos de salida, finaliza el procedimiento. / (NO) El comportamiento no es el esperado, los datos de salida no corresponden, continua con la actividad 3.

3 Revisa el código que integra los submódulos, mediante la lectura y, en su caso, la identificación de errores.
Decisión: (SI) Se identifican errores o sugerencias de mejora en el código, continua con la actividad 4. / (NO) No se identifican errores en el código, regresa a la actividad 2.

4 Informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.

5 Analiza situación y posibles adecuaciones al código con previo análisis del analista y solicita al Analista Especializado de la CDST realice los cambios necesarios

6 Realiza las correcciones y/o adecuaciones necesarias al código, en función de los errores o áreas de oportunidad identificadas.

7 Realiza pruebas al comportamiento del submódulo o módulo, según sea el caso, con el código actualizado.
Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los cambios realizados, continua con la actividad 8. / (NO) El comportamiento no corresponde con lo esperado, regresa a la actividad 6.

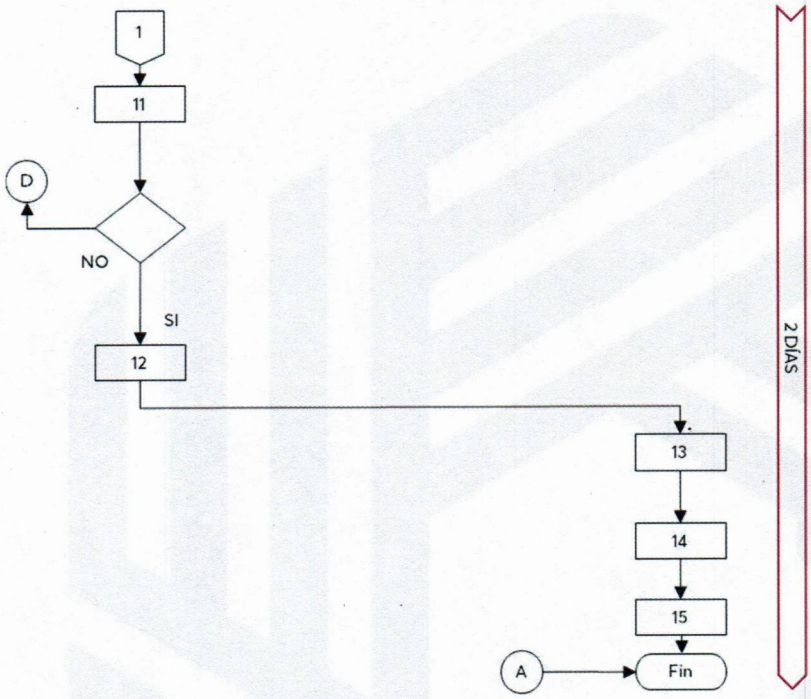
8 Carga cambios realizados a servidor de pruebas para su revisión y la validación de los usuarios.

9 Informa a la CDST y a la JDSST mediante InvGate que se realizó la atención a la incidencia identificada, para que se informe al usuario.

10 Notifica al usuario a través de InvGate, la adecuación. corrección o modificación realizada, para su revisión y, en su caso, validación del funcionamiento.

Servicio de Administración Fiscal	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS



11 Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y, en su caso, revisa y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta

Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas, continua con la actividad 12/ (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 5

12 Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.

13 Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados.

14 Programa la integración de los cambios realizados en el código para la implementación en el sistema.

15 Realiza seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT.

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Sergio Manuel Gerónimo González	**Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 028/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Restaurar la operación continua, eficiente y segura del Sistema Integral Tributario mediante la identificación, diagnóstico y corrección de fallas en los módulos que lo componen, asegurando el rendimiento óptimo, la protección de la integridad de los datos y la minimización de interrupciones en el servicio

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, responsables del mantenimiento correctivo del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas que hacen uso del Sistema Integral Tributario para el desempeño de sus funciones.

RESPONSABLES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servicio de Control de Versiones: Software que permite el registro, control y seguimiento de los cambios realizados al código fuente y sus archivos.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	**MP 028/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST**
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la restauración de la operación, eficiente y segura del Sistema Integral Tributario mediante la identificación, diagnóstico y corrección de fallas en los módulos que lo componen.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa y turna incidencia en los módulos del SIT vinculada con una posible falla en el sistema, mediante InvGate. NOTA: Los tipos de incidencias que se derivan de falla en el sistema, pueden ser: • Verificaciones de los módulos. • Errores en el sistema. • Modificaciones y/o adecuaciones al o los formatos.		1 día
2	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Recibe incidencia e identifica el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia reportada.		
3	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia y verifica el comportamiento de los submódulos.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los datos de ingreso y datos de salida, continua con la actividad 8. / (NO) El comportamiento no es el esperado, los datos de		

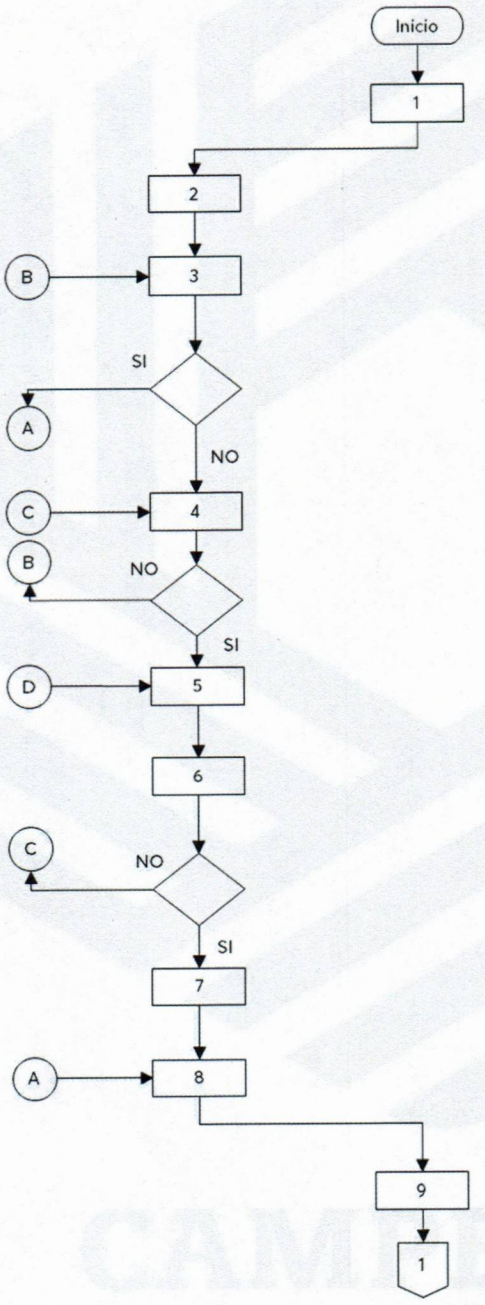
		salida no corresponden, continua con la actividad 4.		
4	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa el código de los submódulos y realiza pruebas, con el fin de identificar posibles errores.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Se identifican errores, continua con la actividad 5 / (NO) No se identifican errores, regresa a la actividad 3.		
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza las correcciones y/o adecuaciones necesarias en la aplicación, en función de los errores identificados.		
6	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas al comportamiento del submódulo o módulo, según sea el caso, con el código actualizado.		5 días
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) La corrección realizada genera el comportamiento esperado, continua con la actividad 7. / (NO) La corrección no genera el comportamiento esperado, regresa a la actividad 4.		
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Carga cambios realizados al servidor para su posterior revisión y validación por parte de la unidad solicitante.		
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la JDSST mediante InvGate que se realizó la atención a la incidencia turnada, mediante corrección o modificación		
9	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la unidad administrativa solicitante a través de InvGate de la corrección o modificación realizada, para su revisión y en su caso validación del funcionamiento.		3 días

10	Servicio de Administración Fiscal	Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y, en su caso, revisa y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta.		
	Servicio de Administración Fiscal	Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas, continua con la actividad 11 / (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 5		
11	Servicio de Administración Fiscal	Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.		
12	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Carga los cambios realizados en el repositorio del código y se libera a producción, previo acuerdo de fecha y hora.		1 día
13	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la JDSST mediante InvGate que se brindó y validó atención a la incidencia asignada.		
14	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Brinda seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT, para verificar el adecuado funcionamiento.		
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Servicio de Administración Fiscal | Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios | Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



1 DÍA

1 Informa y turna incidencia en los módulos del SIT vinculada con una posible falla en el sistema, mediante InvGate.

2 Recibe incidencia e identifica el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia reportada

3 Revisa el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia y verifica el comportamiento de los submódulos.

Decisión: (SI) El comportamiento es el esperado conforme los datos de ingreso y datos de salida, continua con la actividad 8. / (NO) El comportamiento no es el esperado, los datos de salida no corresponden, continua con la actividad 4.

5 DÍAS

4 Revisa el código de los submódulos y realiza pruebas, con el fin de identificar posibles errores.

Decisión: (SI) Se identifican errores, continua con la actividad 5 / (NO) No se identifican errores, regresa a la actividad 3.

5 Realiza las correcciones y/o adecuaciones necesarias en la aplicación, en función de los errores identificados.

6 Realiza pruebas al comportamiento del submódulo o módulo, según sea el caso, con el código actualizado

Decisión: (SI) La corrección realizada genera el comportamiento esperado, continua con la actividad 7. / (NO) La corrección no genera el comportamiento esperado, regresa a la actividad 4

7 Carga cambios realizados al servidor para su posterior revisión y validación por parte de la unidad solicitante

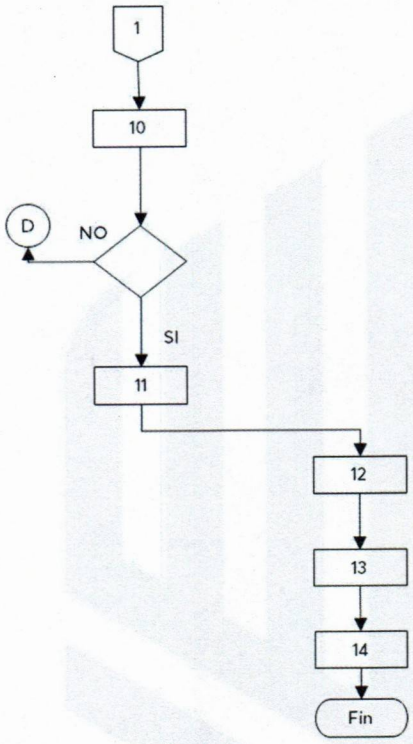
3 DÍAS

8 Informa a la JDSST mediante InvGate que se realizó la atención a la incidencia turnada, mediante corrección o modificación

9 Notifica a la unidad administrativa solicitante a través de InvGate de la corrección o modificación realizada, para su revisión y en su caso validación del funcionamiento.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Servicio de Administración Fiscal | Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios | Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



3 DÍAS

10 Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y, en su caso, revisa y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta

Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas, continua con la actividad 11 / (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 5

11 Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.

1 DÍA

12 Carga los cambios realizados en el repositorio del código y se libera a producción, previo acuerdo de fecha y hora.

13 Informa a la JDSST mediante InvGate que se brindó y validó atención a la incidencia asignada

14 Brinda seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT, para verificar el adecuado funcionamiento

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 029/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Responder de manera oportuna y eficiente a las solicitudes de cambios, adecuaciones y mejoras en los módulos del Sistema Integral Tributario, asegurando que cada modificación contribuya al fortalecimiento funcional, la estabilidad del sistema y la satisfacción de las necesidades operativas y normativas

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, responsables del desarrollo y la implementación de cambios, actualizaciones o mejoras a los módulos del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas que hacen uso del Sistema Integral Tributario para el desempeño de sus funciones.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL,

CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servicio de Control de Versiones: Software que permite el registro, control y seguimiento de los cambios realizados al código fuente y sus archivos.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 029/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	

Descripción: Mediante este procedimiento se desarrollan e implementan cambios, adecuaciones o mejoras a los módulos del Sistema Integral Tributario en atención a las solicitudes realizadas a la DTIyT, con el fin de fortalecer su funcionalidad y estabilidad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal	Solicita cambios y/o adecuaciones a los módulos del Sistema Integral Tributario.	Solicitud.	1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.** NOTA: Las solicitudes relacionadas con cambios o adecuaciones a los módulos del SIT, pueden venir de usuarios operativos del SIT o como resultado de cambios en las normativas, y deberán incluir los siguientes datos: • Nombre y cargo del solicitante. • Módulo en el cual se solicita el cambio. • Elemento o componente del módulo en el cual se solicita el cambio. • Descripción del motivo y, en su caso, fundamento del cambio solicitado. • Observaciones y comentarios relevantes.	Solicitud.	
3	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**	Solicitud.	
4	Jefatura de Departamento	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de	Solicitud.	

	de Soporte de Sistemas Tributarios	**InvGate**, y turna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Recibe, revisa tarea asignada, clasifica y prioriza, en función de la urgencia, importancia e impacto en el sistema.	Solicitud	
6	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Identifica el módulo del SIT en el cual se está solicitando el cambio o ajuste.		
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza un análisis inicial de viabilidad para determinar si el cambio es técnicamente factible y revisa si requiere ajuste en otros módulos.		1 día
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El cambio es técnicamente viable, continúa con la actividad 15. / (NO) El cambio no resulta técnicamente viable, continúa con la actividad 8.		
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la o el Titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del resultado del análisis inicial.		
9	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Analizan en conjunto los requerimientos establecidos en la solicitud de cambios o adecuaciones.		
10	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Convoca a reunión a la unidad administrativa solicitante, para identificar la funcionalidad y el fin del cambio o adecuación solicitada.		1 día
11	Servicio de Administración Fiscal Subdirección de Soporte de	Analizan, identifican fin y funcionalidad del cambio y determinan el ajuste a realizar en el módulo del SIT.		

	Sistemas Tributarios	NOTA: Las reuniones entre la unidad administrativa solicitante y la SSST puede extenderse lo necesario, de tal forma que se acuerde de manera correcta el cambio o en su caso se determine que la solicitud no puede desarrollarse.		
	Servicio de Administración Fiscal Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Se puede desarrollar e implementar el cambio o adecuación solicitada, continua con la actividad 12. / (NO) El cambio no se puede implementar, finaliza el procedimiento.		
12	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Documenta las especificaciones técnicas solicitadas, detallando los cambios necesarios a nivel de base de datos, lógica de negocio y la interfaz de usuario, en el caso que corresponda.		
13	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Evalúa el impacto que pueden tener los cambios en el sistema, identificando módulos, interfaces y datos que pudieran verse afectados.		5 días
14	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza el diseño técnico de la solución al cambio solicitado y turna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
15	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza los cambios y adecuaciones en el código fuente del módulo afectado, apegándose a los lineamientos de programación segura y buenas prácticas.		5 días
16	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas unitarias en función de los cambios aplicados al código fuente.		

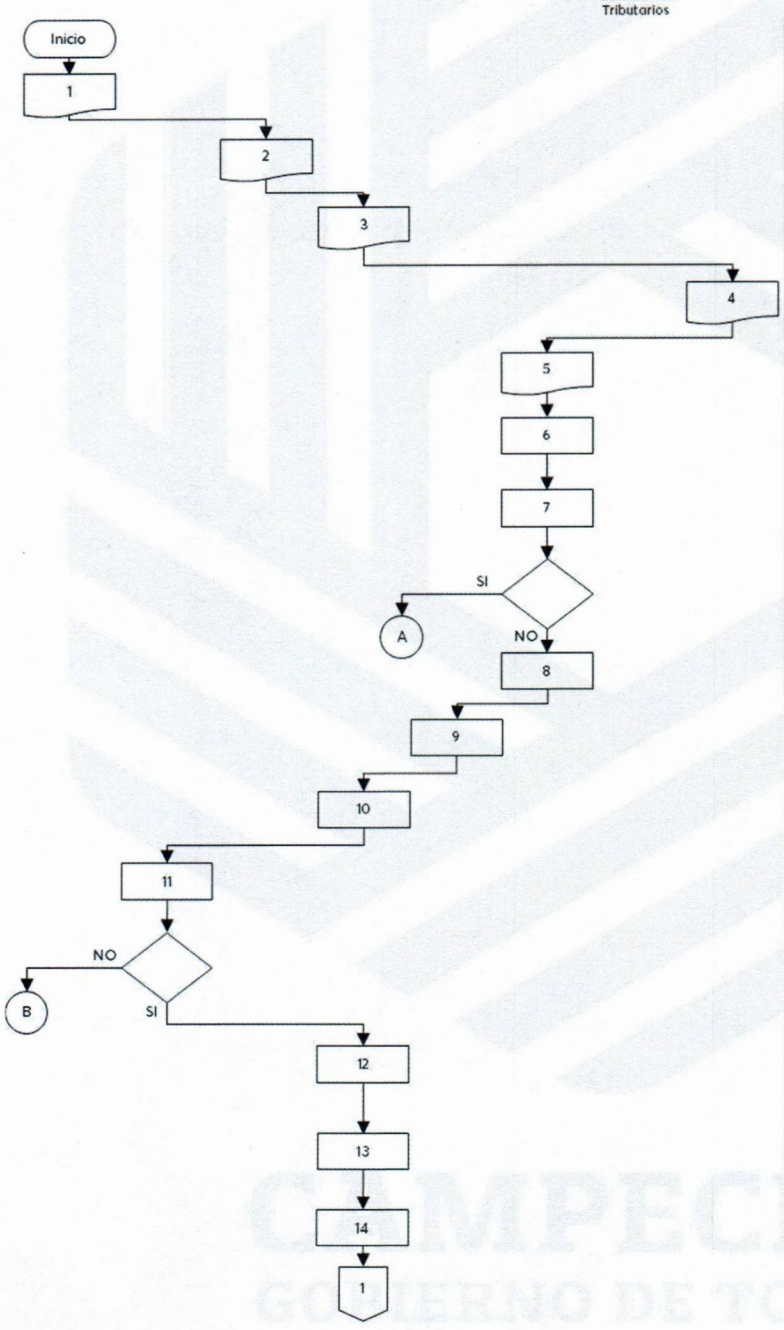
	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios			
17	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas de integración y calidad, verificando que el funcionamiento sea el esperado.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, continua con la actividad 18. / (NO) Las pruebas realizadas no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 15.		
18	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la o el titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del funcionamiento del módulo conforme la implementación de cambios.		
19	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la unidad administrativa solicitante y solicita realizar pruebas de validación.		
20	Servicio de Administración Fiscal	Realiza pruebas, revisa y valida que los cambios definidos, cumplan con las expectativas y funcione conforme lo esperado.		3 días
	Servicio de Administración Fiscal	Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, continua con la actividad 21. / (NO) Las pruebas no arrojan los		

		resultados esperados, informa a la SSST, regresa a la actividad 15.		
21	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados		
22	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Programa la implementación de los cambios realizados en el código para la implementación en el entorno de producción del módulo.		1 día
23	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT.		
24	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Documenta las especificaciones técnicas, detallando los cambios a nivel de base de datos, lógica de negocio y la interfaz de usuario que se realizaron.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

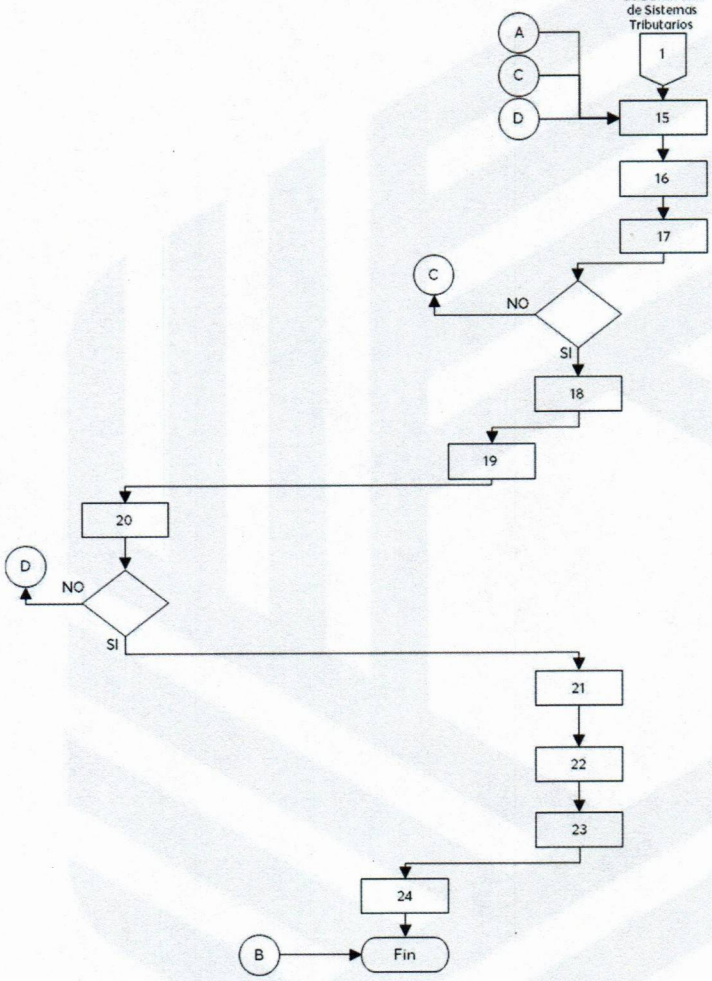
Servicio de Administración Fiscal	Servicio de Administración Fiscal Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



1	Solicita cambios y/o adecuaciones a los módulos del Sistema Integral Tributario.	1 DÍA
2	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate	
3	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.	
4	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate, y turna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.	
5	Recibe, revisa tarea asignada, clasifica y prioriza, en función de la urgencia, importancia e impacto en el sistema.	1 DÍA
6	Identifica el módulo del SIT en el cual se está solicitando el cambio o ajuste.	
7	Realiza un análisis inicial de viabilidad para determinar si el cambio es técnicamente factible y revisa si requiere ajuste en otros módulos	
	Decisión: (SI) El cambio es técnicamente viable, continúa con la actividad 15. / (NO) El cambio no resulta técnicamente viable, continúa con la actividad 8.	
8	Informa a la o el Titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del resultado del análisis inicial.	
9	Analizan en conjunto los requerimientos establecidos en la solicitud de cambios o adecuaciones.	1 DÍA
10	Convoca a reunión a la unidad administrativa solicitante, para identificar la funcionalidad y el fin del cambio o adecuación solicitada.	
11	Analizan, identifican fin y funcionalidad del cambio y determinan el ajuste a realizar en el módulo del SIT.	
	Decisión: (SI) Se puede desarrollar e implementar el cambio o adecuación solicitada, continua con la actividad 12. / (NO) El cambio no se puede implementar, finaliza el procedimiento.	
12	Documenta las especificaciones técnicas solicitadas, detallando los cambios necesarios a nivel de base de datos, lógica de negocio y la interfaz de usuario, en el caso que corresponda.	5 DIAS
13	Evalúa el impacto que pueden tener los cambios en el sistema, identificando módulos, interfaces y datos que pudieran verse afectados.	
14	Realiza el diseño técnico de la solución al cambio solicitado y turna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.	

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS, MEJORAS O ADECUACIONES AL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Servicio de Administración Fiscal	Servicio de Administración Fiscal Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



5 DIAS	15	Realiza los cambios y adecuaciones en el código fuente del módulo afectado, apegándose a los lineamientos de programación segura y buenas prácticas.
	16	Realiza pruebas unitarias en función de los cambios aplicados al código fuente.
	17	Realiza pruebas de integración y calidad, verificando que el funcionamiento sea el esperado. Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, continua con la actividad 18. / (NO) Las pruebas realizadas no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 15.
	18	Informa a la o el titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del funcionamiento del módulo conforme la implementación de cambios.
3 DIAS	19	Notifica a la unidad administrativa solicitante y solicita realizar pruebas de validación.
	20	Realiza pruebas, revisa y valida que los cambios definidos, cumplan con las expectativas y funcione conforme lo esperado. Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, continua con la actividad 21. / (NO) Las pruebas no arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, regresa a la actividad 15.
	21	Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados
1 DIA	22	Programa la implementación de los cambios realizados en el código para la implementación en el entorno de producción del módulo.
	23	Realiza seguimiento constante al comportamiento de los módulos del SIT.
	24	Documenta las especificaciones técnicas, detallando los cambios a nivel de base de datos, lógica de negocio y la interfaz de usuario que se realizaron.
		Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Ing. Sergio Manuel Gerónimo González Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	**Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres** Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes** Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 030/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – GENERACIÓN MENSUAL DEL RESPALDO DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Genera un respaldo de la base de datos de manera mensual derivado de una solicitud interna, con el fin de gestionar de manera eficiente y proactiva la información almacenada.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que tiene a su cargo generar un respaldo de la base de datos mensualmente.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).
Respaldo de información: Es una copia de la información que se realiza para protegerla de cualquier daño, pérdida o problema.
Servidor: Aparato informático que almacena, distribuye y suministra información.
Base de datos: Conjunto organizado de datos que se almacenan de manera estructurada para facilitar su acceso, gestión y actualización.

NAS: (Network Attached Storage) es un dispositivo de almacenamiento que se conecta a una red y permite a los usuarios almacenar y recuperar datos en un lugar centralizado.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GENERACIÓN MENSUAL DEL RESPALDO DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 030/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Genera respaldo de la base de datos de manera mensual derivado de una solicitud interna, con el fin de gestionar de manera eficiente y proactiva la información almacenada.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Accede al servidor de producción del Sistema Integral Tributario.		1 día
2	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Accede a la herramienta NAS y realiza copia de la carpeta de base de datos del servidor del mes correspondiente		
3	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Pega carpeta de base de datos en un fragmento del servidor el cual está destinado para el respaldo		
4	Analista Especializado de la Jefatura de	Elimina carpeta del mes anterior una vez realizada la copia		

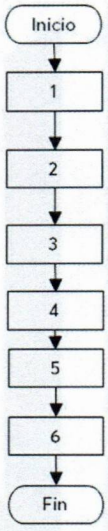
	Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios		
5	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Crea carpeta del mes actual	
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa a la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios que ha concluido con la elaboración del respaldo del mes correspondiente	
		Fin del procedimiento.	

DIAGRAMA

GENERACIÓN MENSUAL DEL RESPALDO DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS



1 DÍA

1. Accede al servidor de producción del Sistema Integral Tributario.
2. Accede a la herramienta NAS y realiza copia de la carpeta de base de datos del servidor del mes correspondiente
3. Pega carpeta de base de datos en un fragmento del servidor el cual está destinado para el respaldo
4. Elimina carpeta del mes anterior una vez realizada la copia
5. Crea carpeta del mes actual
6. Informa a la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios que ha concluido con la elaboración del respaldo del mes correspondiente

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

SIT: Sistema Integral Tributario.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Daniel Elías Che Couoh	**Ing. Amelia Isaura Herrera Chin**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefa de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 031/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Realiza la restauración de la base de datos derivado de la solicitud del Servicio de Administración Fiscal para la consulta de información.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que tiene a cargo la restauración de la base de datos.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos del Servicio de Administración de Finanzas, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieren del uso de la información almacenada en la base de datos.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Base de datos: Conjunto organizado de datos que se almacenan de manera estructurada para facilitar su acceso, gestión y actualización.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 031/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Se realiza la restauración de la base de datos derivado de la solicitud del Servicio de Administración Fiscal para la consulta de información.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Solicita restauración de la base de datos del SIT a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Sistema del cual se requiere información. • Fecha o periodo del cual se solicita restauración.		
3	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**		
4	Jefatura de Departamento de Soporte de	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de **InvGate** e identifica a quien corresponde atención		

	Sistemas Tributarios			
5	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe, verifica información establecida en la solicitud e identifica el mes al que corresponde la restauración		
	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) La restauración corresponde al mes en curso, continua con la actividad 7. / (NO) La restauración corresponde a meses previos, continua con la actividad 10		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Accede al servidor de producción de SIT		2 días
8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza descarga de información de la base de datos		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza restauración de la base de datos con los parámetros establecidos, supervisa el sistema para atender posibles eventualidades y pasa a la actividad 13		

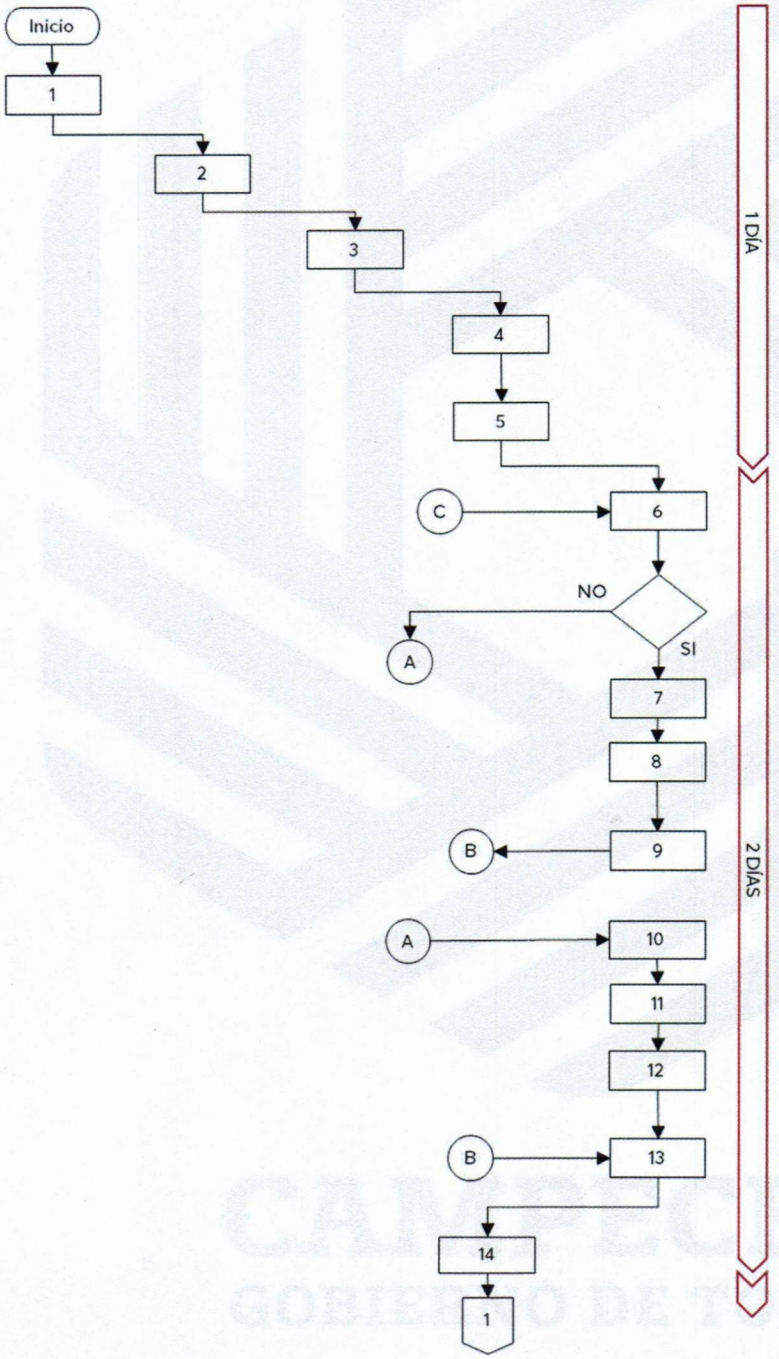
10	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Accede al periodo correspondiente a través de la herramienta NAS	
11	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Descarga base de datos del periodo correspondiente	
12	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Restaura la base de datos del periodo correspondiente	
13	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios que la base de datos del periodo solicitado fue restaurado a través de InvGate	
14	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa a la unidad solicitante que se realizó la restauración de la base de datos vía **InvGate** conforme a lo especificado.	
15	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Revisa y verifica que la base de datos restaurada corresponde al periodo solicitado	
	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Decisión: (SI) La base de datos corresponde al periodo solicitado, continua a la actividad 16. / (NO) La base de datos no corresponde al periodo, notifica vía **InvGate,** regresa a la actividad 6.	

16	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Notifica por medio de la solicitud que la información es correcta.		
17	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.		
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

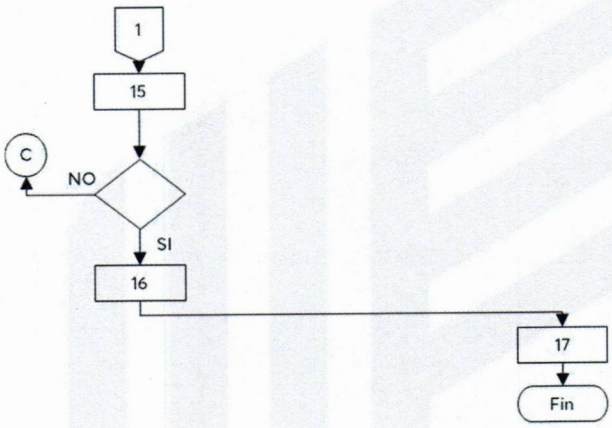
Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche | Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información | Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios | Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios | Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



1. Solicita restauración de la base de datos del SIT a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate
3. Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.
4. Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate e identifica a quien corresponde atención
5. Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención
6. Recibe, verifica información establecida en la solicitud e identifica el mes al que corresponde la restauración
   Decisión: (SI) La restauración corresponde al mes en curso, continua con la actividad 7. / (NO) La restauración corresponde a meses previos, continua con la actividad 10
7. Accede al servidor de producción de SIT
8. Realiza descarga de información de la base de datos
9. Realiza restauración de la base de datos con los parámetros establecidos, supervisa el sistema para atender posibles eventualidades y pasa a la actividad 13
10. Accede al periodo correspondiente a través de la herramienta NAS
11. Descarga base de datos del periodo correspondiente
12. Restaura la base de datos del periodo correspondiente
13. Informa a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios que la base de datos del periodo solicitado fue restaurado a través de InvGate
14. Informa a la unidad solicitante que se realizó la restauración de la base de datos vía InvGate conforme a lo especificado.

RESTAURACIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios



15 Revisa y verifica que la base de datos restaurada corresponde al periodo solicitado

Decisión: (SI) La base de datos corresponde al periodo solicitado, continua a la actividad 16. / (NO) La base de datos no corresponde al periodo, notifica vía InvGate, regresa a la actividad 6.

16 Notifica por medio de la solicitud que la información es correcta.

17 Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
SIT: Sistema Integral Tributario.
NAS: (Network Attached Storage) es un dispositivo de almacenamiento que se conecta a una red y permite a los usuarios almacenar y recuperar datos en un lugar centralizado.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Elaboró	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Daniel Elías Che Couoh	**Ing. Amelia Isaura Herrera Chin**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefa de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 032/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Genera los reportes del Sistema Integral Tributario solicitado por el Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche, para gestionar de manera eficiente y proactiva la información contenida en el Sistema Integral Tributario.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que tiene a cargo la generación de reportes del SIT.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos del Servicio de Administración de Finanzas, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieran del uso de información alojada en las bases de datos del Sistema Integral Tributario.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

Motor de datos: Componente de software que permite a una base de datos almacenar, modificar, extraer y buscar información de manera eficiente.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 032/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Genera los reportes del Sistema Integral Tributario solicitado por el Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche, para gestionar de manera eficiente y proactiva la información contenida en el SIT.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

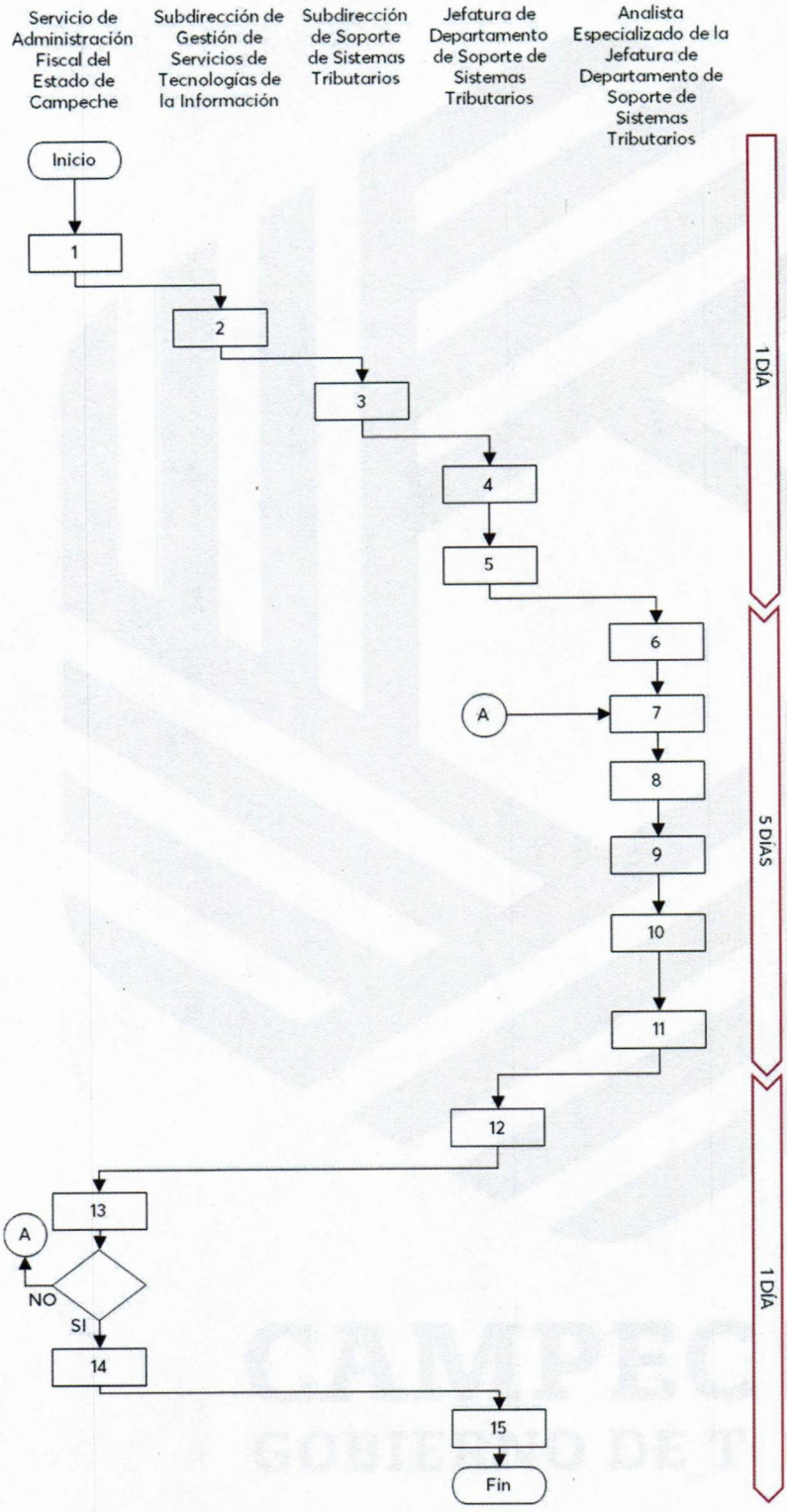
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Solicita Reporte de información del SIT a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.** NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Sistema del cual se requiere información. • Fecha o periodo del cual se solicita restauración.		
3	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**		
4	Jefatura de Departamento de	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través		

	Soporte de Sistemas Tributarios	de **InvGate** e identifica a quien corresponde atención.		
5	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe, verifica información establecida en la solicitud, identifica periodo y datos solicitados.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Diseña el modelo de datos a utilizar en función de los requerimientos de la solicitud.		
8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Elige el motor de datos idóneo para gestionar la información.		5 días
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Accede al Sistema Integral Tributario y selecciona periodo a recuperar y datos conforme el modelo diseñado.		
10	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Extrae la información de la base de datos y la plasma en el modelo diseñado.		

11	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Verifica que la información proporcionada corresponda a las especificaciones solicitas y turna a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios		
12	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Envía información a la unidad solicitante para su revisión y validación vía **InvGate** conforme a lo especificado.		1 día
13	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Recibe, revisa y verifica la información proporcionada en el reporte enviado		
	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Decisión: (SI) La información es correcta conforme a la solicitud continua a la actividad 14/ (NO) La información está incompleta, notifica vía **InvGate,** regresa a la actividad 7		
14	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Notifica por medio de InvGate que la información solicitada es correcta.		
15	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

GENERACIÓN DE REPORTES DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO



1. Solicita Reporte de información del SIT a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.
4. Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate e identifica a quien corresponde atención
5. Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención
6. Recibe, verifica información establecida en la solicitud, identifica periodo y datos solicitados.
7. Diseña el modelo de datos a utilizar en función de los requerimientos de la solicitud
8. Elige el motor de datos idóneo para gestionar la información
9. Accede al Sistema Integral Tributario y selecciona periodo a recuperar y datos conforme el modelo diseñado.
10. Extrae la información de la base de datos y la plasma en el modelo diseñado.
11. Verifica que la información proporcionada corresponda a las especificaciones solicitas y turna a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios
12. Envía información a la unidad solicitante para su revisión y validación vía InvGate conforme a lo especificado.
13. Recibe, revisa y verifica la información proporcionada en el reporte enviado

    Decisión: (SI) La información es correcta conforme a la solicitud continua a la actividad 14/ (NO) La información está incompleta, notifica vía InvGate, regresa a la actividad 7
14. Notifica por medio de InvGate que la información solicitada es correcta.
15. Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Daniel Elías Che Couoh	**Ing. Amelia Isaura Herrera Chin**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefa de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 033/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - TRANSFORMACIÓN DE DATOS.

OBJETIVO

Realiza la transformación de datos planos derivado de la solicitud del Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche para el análisis y consulta de información.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas que tiene a cargo la transformación de datos planos

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos del Servicio de Administración de Finanzas, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieren del uso de la transformación de los datos planos.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).
InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Datos Planos: Forma de almacenar información en un formato simple que las computadoras y los programas pueden comprender y procesar fácilmente.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**TRANSFORMACIÓN DE DATOS**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 033/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Se realiza la transformación de datos planos derivado de la solicitud del Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche para el análisis y consulta de información.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

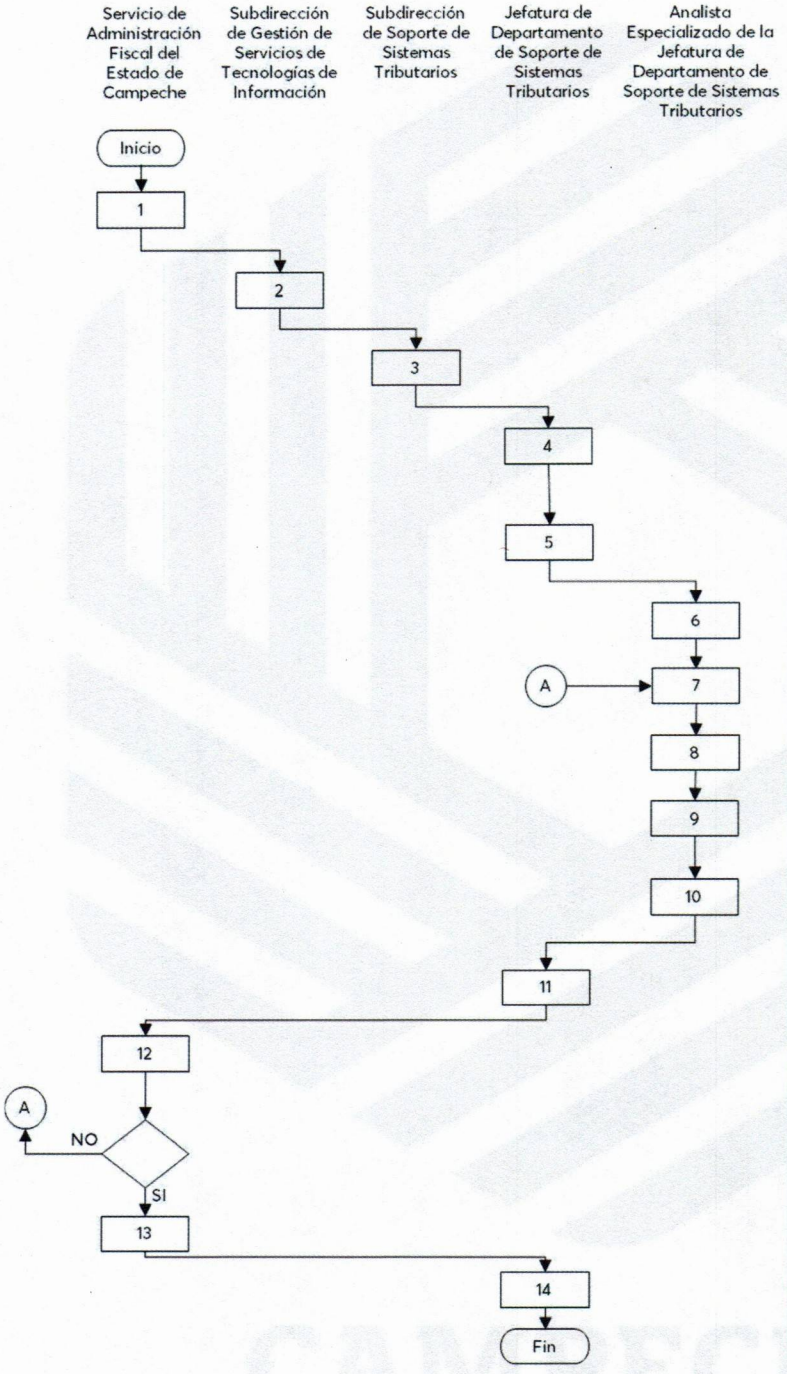
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Solicita la transformación de datos planos a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Sistema del cual se requiere información. • Fecha o periodo del cual se solicita restauración.		
3	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**		
4	Jefatura de Departamento de Soporte de	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de		

	Sistemas Tributarios	**InvGate** e identifica a quien corresponde atención		
5	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención		
6	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe solicitud y descarga la información de los archivos planos.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Elabora la base de datos conforme las especificaciones solicitadas para la transformación de los datos.		
8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Transforma los datos conforme a las especificaciones solicitadas.		2 días
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Verifica que la base de datos cumpla con las especificaciones solicitas.		
10	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento	Informa a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios que la solicitud de transformación de		

	de Soporte de Sistemas Tributarios	datos fue atendida través de **InvGate**		
11	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa a la unidad solicitante que se realizó la transformación de datos vía **InvGate** conforma lo especificado.		
12	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Revisa y verifica que la información corresponde a lo solicitado		
	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Decisión: (SI) La base de datos recibida está conforme a lo solicitado, continua con la actividad 13 / (NO) La base de datos recibida requiere adecuaciones notifica vía **InvGate,** regresa a la actividad 7.		1 día
13	Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche	Notifica por medio de InvGate que la información es correcta.		
14	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

TRANSFORMACIÓN DE DATOS



1 DÍA

1. Solicita la transformación de datos planos a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la DTIyT.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.
4. Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate e identifica a quien corresponde atención

2 DÍAS

5. Turna solicitud al Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios para su atención
6. Recibe solicitud y descarga la información de los archivos planos.
7. Elabora la base de datos conforme las especificaciones solicitadas para la transformación de los datos.
8. Transforma los datos conforme a las especificaciones solicitadas.
9. Verifica que la base de datos cumpla con las especificaciones solicitas.
10. Informa a la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios que la solicitud de transformación de datos fue atendida través de InvGate

1 DÍA

11. Informa a la unidad solicitante que se realizó la transformación de datos vía InvGate conforma lo especificado.
12. Revisa y verifica que la información corresponde a lo solicitado

Decisión: (SI) La base de datos recibida está conforme a lo solicitado, continua con la actividad 13 / (NO) La base de datos recibida requiere adecuaciones notifica vía InvGate, regresa a la actividad 7

13. Notifica por medio de InvGate que la información es correcta
14. Informa de la atención brindada y solicita el cierre de la tarea asignada a través de InvGate.

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Daniel Elías Che Couoh	**Ing. Amelia Isaura Herrera Chin**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefa de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 034/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO.

OBJETIVO

Brindar atención y soporte a las incidencias reportadas en los diferentes módulos que integran el Sistema Integral Tributario con el fin de atender de manera oportuna y ágil, y así garantizar la continuidad en la operación de este.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, responsables de brindar soporte y atención al Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas encargados de reportar incidencias relacionadas con el Sistema Integral Tributario.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 034/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se brinda soporte a los módulos que integran el Sistema Integral Tributario con el fin de atender y dar solución a las incidencias que los contribuyentes reporten al SEAFI.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal	Solicita atención a incidencia relacionada con alguno de los módulos que integran el SIT.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.** NOTA: Las solicitudes relacionadas con incidencias de los módulos del SIT deberán incluir los siguientes datos básicos: • Descripción de la incidencia presentada. • Imágenes o Screenshot de la incidencia. • Datos generales del contribuyente, en su caso. • Datos del vehículo, en su caso. • Datos del pago, en su caso. • Póliza, en su caso. • Observaciones/comentarios relevantes.		
3	Subdirección de Soporte de	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de		

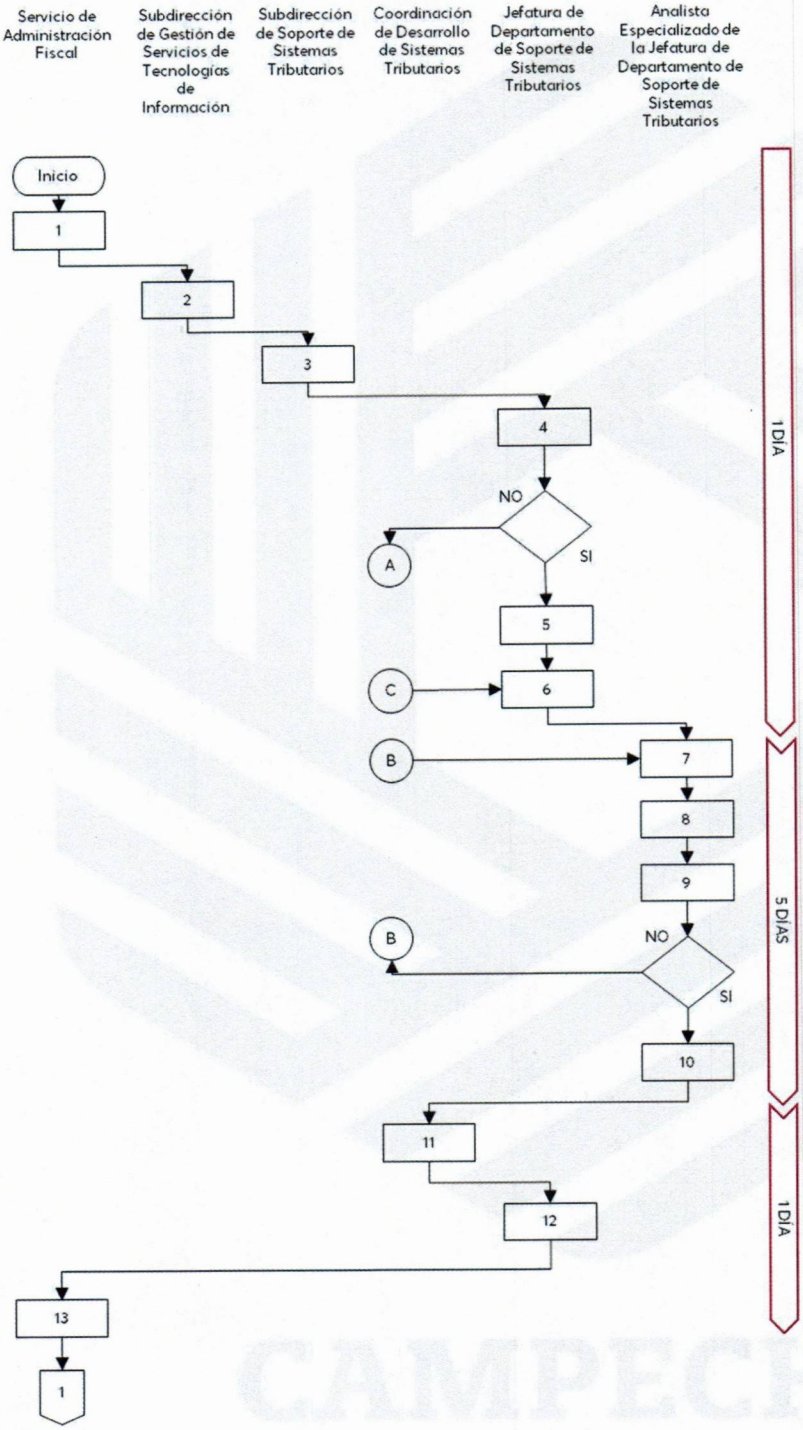
	Sistemas Tributarios	Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**		
4	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de **InvGate.**		
	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) La incidencia está relacionada con datos, continua con la actividad 5. / (NO) La incidencia deriva de una falla a nivel sistema, se turna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios, finaliza el procedimiento.		
5	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Identifica el módulo del SIT al cual pertenece la incidencia reportada en la tarea. NOTA: Los tipos de incidencias que se derivan de datos pueden ser: • Errores de captura. • Líneas de Captura Cerrada. • Reclasificación de rubros. • Modificación y/o actualización de información. • Cancelación de movimientos. • Homologación de información. • Permisos a usuarios. • Generación de facturas de requerimientos.		
6	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Revisa el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia y turna al Analista Especializado de la JDSST.		
7	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Identifica tablas en las cuales se presenta error y verifica la incidencia reportada.		5 días

8	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza correcciones necesarias en la tabla o tablas correspondientes.		
9	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas en el módulo del SIT correspondiente con la corrección realizada.		
	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) La corrección corrigió el error reportado, continua con la actividad 10. / (NO) La corrección no corrigió el error reportado, regresa a la actividad 7.		
10	Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Informa a la CDST y a la JDSST, mediante InvGate que se realizó la corrección al error reportado en el módulo del SIT.		
11	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que la corrección realizada permita el correcto funcionamiento del módulo del SIT e informa a la JDSST.		1 día
12	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la SSST y. al usuario a través de InvGate, la corrección realizada, para su revisión y validación del funcionamiento.		
13	Servicio de Administración Fiscal	Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta		

	Servicio de Administración Fiscal	Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas, continua con la actividad 14/ (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 6		5 días
14	Servicio de Administración Fiscal	Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.		1 día
15	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 Solicita atención a incidencia relacionada con alguno de los módulos que integran el SIT.

2 Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.

3 Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.

4 Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate

Decisión: (SI) La incidencia está relacionada con datos, continua con la actividad 5. / (NO) La incidencia deriva de una falla a nivel sistema, se turna al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios, finaliza el procedimiento.

5 Identifica el módulo del SIT al cual pertenece la incidencia reportada en la tarea.

6 Revisa el módulo del SIT en el cual se presenta la incidencia y turna al Analista Especializado de la JDSST

7 Identifica tablas en las cuales se presenta error y verifica la incidencia reportada.

8 Realiza correcciones necesarias en la tabla o tablas correspondientes.

9 Realiza pruebas en el módulo del SIT correspondiente con la corrección realizada.

Decisión: (SI) La corrección corrigió el error reportado, continua con la actividad 10. / (NO) La corrección no corrigió el error reportado, regresa a la actividad 7.

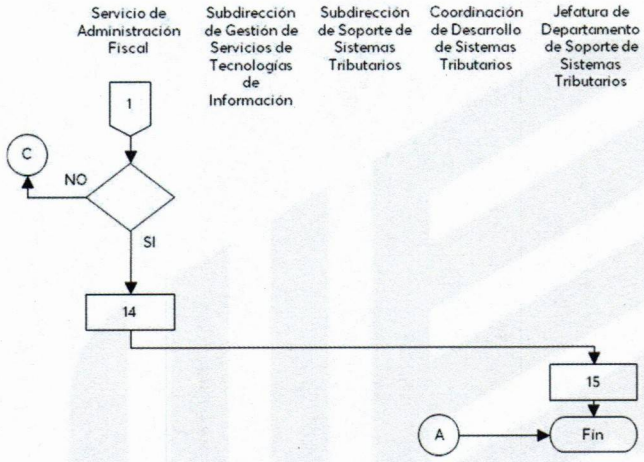
10 Informa a la CDST y a la JDSST, mediante InvGate que se realizó la corrección al error reportado en el módulo del SIT.

11 Verifica que la corrección realizada permita el correcto funcionamiento del módulo del SIT e informa a la JDSST

12 Notifica a la SSST y. al usuario a través de InvGate, la corrección realizada, para su revisión y validación del funcionamiento.

13 Verifica que las correcciones aplicadas al sistema generen el comportamiento esperado y valida que las adecuaciones realizadas funcionen de manera correcta

SOPORTE Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

5 DIAS

Decisión: (SI) El sistema arroja los resultados esperados con las correcciones o adecuaciones realizadas continua con la actividad 14/ (NO) El sistema no arroja los resultados esperados, informa a través de InvGate, regresa a la actividad 6

1 DIA

14 Informa a través de InvGate que el sistema arroja los resultados esperados.

15 Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró		Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Lic. Daniel Elías Che Couoh	**Ing. Amelia Isaura Herrera Chin**	**Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres**	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Jefa de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 035/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST - DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS EN EL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

OBJETIVO

Desarrollar e implementar módulos funcionales y seguros dentro del Sistema Integral Tributario que optimicen los procesos administrativos, fiscales y de recaudación; garanticen la correcta gestión de la información tributaria; cumplan con las normativas legales aplicables; y mejoren la experiencia de los usuarios internos y externos.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas responsables del desarrollo, atención y mantenimiento del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas que hacen uso del Sistema Integral Tributario para el desempeño de sus funciones, asimismo a los contribuyentes que hacen uso del SIT para el pago de sus obligaciones.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Servicio de Administración Fiscal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarioss.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

LCC: Línea de Captura Cerrada.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS EN EL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 035/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se desarrollan e integran nuevos módulos en el Sistema Integral Tributario, que contribuyan a la optimización de procesos dentro del mismo o bien agreguen nuevas funciones.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI	Solicita el desarrollo e implementación de un nuevo módulo para el Sistema Integral Tributario.	Solicitud.	1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de módulos para el SIT, pueden derivar de la identificación de necesidades operativas o como resultado de cambios en las normativas, y deberán incluir los siguientes datos: • Nombre y cargo del solicitante. • Módulo en el cual se solicita el cambio. • Descripción del módulo a desarrollar. • Justificación y fundamento del desarrollo del módulo. • Descripción de las características del módulo a desarrollar. • Observaciones y comentarios relevantes.	Solicitud	3 días
3	Subdirección de Soporte de	Recibe y revisa solicitud asignada a la SSST.	Solicitud	

	Sistemas Tributarios			
4	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Analiza el detalle de la solicitud, requerimientos, necesidades, funcionabilidad y la viabilidad técnica del desarrollo.		
5	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Convoca y coordina reunión con la unidad administrativa solicitante para precisar necesidades.		
6	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Analizan los detalles operativos de funcionalidad, objetivo del desarrollo y por menores que permitan determinar si el desarrollo es técnicamente viable NOTA: Las reuniones entre la unidad administrativa solicitante y la SSST puede extenderse lo necesario, de tal forma que se acuerde de manera correcta el cambio o en su caso se determine que la solicitud no puede desarrollarse.		
	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El desarrollo es técnicamente viable, continua con la actividad 7. / (NO) El desarrollo no es técnicamente viable, se notifica a la unidad administrativa solicitante y finaliza el procedimiento.		3 días
7	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Definen los requerimientos en términos de rendimiento, integración con otros módulos del SIT y especificaciones de tecnología		
8	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Define la arquitectura técnica del módulo, determinando si debe ser una extensión de un componente existente o un		5 días

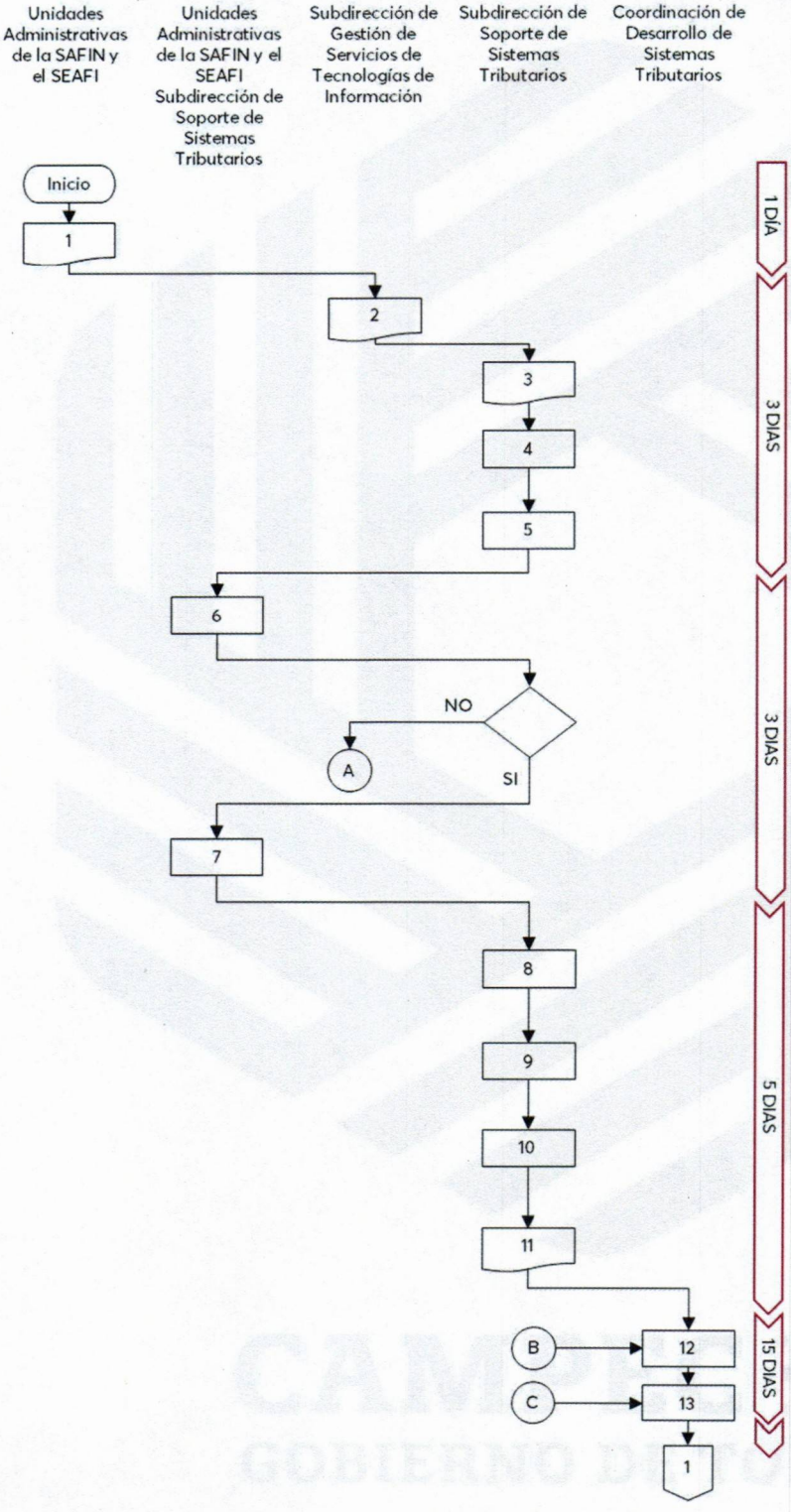
		componente completamente nuevo		
9	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Crea un diagrama de flujo del sistema, interfaces de usuario y diagramas de bases de datos.		
10	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Desarrolla prototipo funcional para obtener retroalimentación de los usuarios, previo a iniciar con el desarrollo completo.		
11	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Documenta las especificaciones técnicas solicitadas y turna el prototipo a la CDST con las especificaciones necesarias para iniciar con el desarrollo.	Documento técnico del desarrollo.	
12	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Desarrolla el código que permita el desarrollo de las funciones solicitadas y los componentes necesarios.		15 días
13	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas unitarias en función del código fuente desarrollado.		
14	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza pruebas de integración, seguridad, integración y rendimiento, verificando que el funcionamiento sea el esperado.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Las pruebas arrojan los resultados esperados, continua con la actividad 15. / (NO) Las pruebas no arrojan los resultados deseados, regresa a la actividad 12.		
15	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Documenta las especificaciones técnicas del desarrollo, asegurándose de plasmar el desarrollo completo.	Documento técnico del desarrollo	

16	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la o el titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del funcionamiento del módulo desarrolla conforme las pruebas realizadas		
17	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la unidad administrativa solicitante y programa sesiones de capacitación		
18	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Proporciona capacitación sobre la composición del módulo desarrollado, funciones y manejo operativo sugerido. NOTA: Las sesiones de capacitación se agendarán y brindarán conforme el nivel de avance y disponibilidad conjunta.		3 días
19	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI	Realiza pruebas, revisa y valida que el desarrollo cumpla con las especificaciones definidas.		
	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI	Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, continua con la actividad 20. / (NO) Las pruebas no arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, regresa a la actividad 13.		5 días
20	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI	Informa a la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios que las pruebas arrojan los resultados esperados.		
21	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados.		

22	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Programa la implementación del módulo desarrollado en el entorno de producción del SIT.		2 días
23	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Realiza seguimiento constante al comportamiento del módulo desarrollado en el SIT.		
		Fin de procedimiento		

DIAGRAMA

DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS EN EL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO



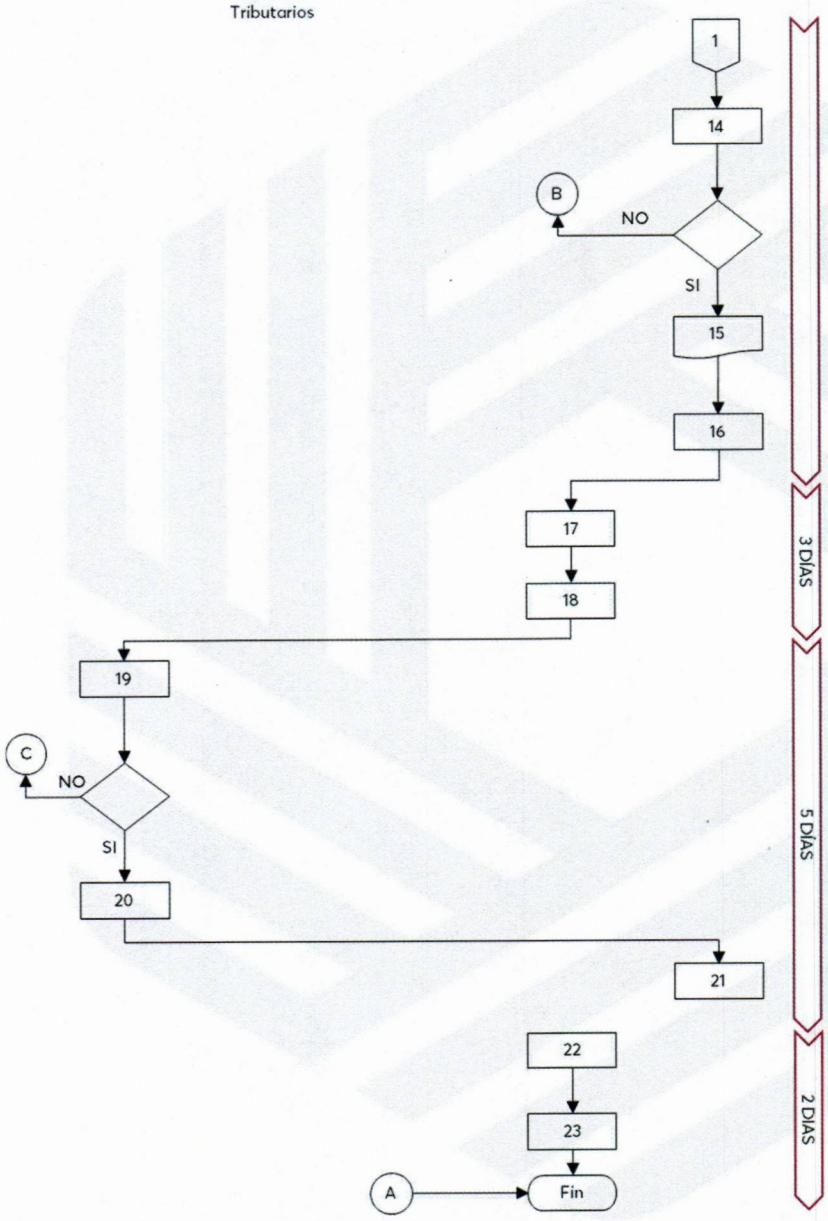
CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1 DÍA	1	Solicita el desarrollo e implementación de un nuevo módulo para el Sistema Integral Tributario.
3 DIAS	2	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate
	3	Recibe y revisa solicitud asignada a la SSST.
	4	Analiza el detalle de la solicitud, requerimientos, necesidades, funcionabilidad y la viabilidad técnica del desarrollo.
	5	Convoca y coordina reunión con la unidad administrativa solicitante para precisar necesidades.
3 DIAS	6	Analizan los detalles operativos de funcionalidad, objetivo del desarrollo y por menores que permitan determinar si el desarrollo es técnicamente viable Decisión: (SI) El desarrollo es técnicamente viable, continua con la actividad 7. / (NO) El desarrollo no es técnicamente viable, se notifica a la unidad administrativa solicitante y finaliza el procedimiento.
	7	Definen los requerimientos en términos de rendimiento, integración con otros módulos del SIT y especificaciones de tecnología
5 DIAS	8	Define la arquitectura técnica del módulo, determinando si debe ser una extensión de un componente existente o un componente completamente nuevo
	9	Crea un diagrama de flujo del sistema, interfaces de usuario y diagramas de bases de datos.
	10	Desarrolla prototipo funcional para obtener retroalimentación de los usuarios, previo a iniciar con el desarrollo completo.
	11	Documenta las especificaciones técnicas solicitadas y turna el prototipo a la CDST con las especificaciones necesarias para iniciar con el desarrollo
15 DIAS	12	Desarrolla el código que permita el desarrollo de las funciones solicitadas y los componentes necesarios.
	13	Realiza pruebas unitarias en función del código fuente desarrollado.

DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS EN EL SISTEMA INTEGRAL TRIBUTARIO

Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI	Unidades Administrativas de la SAFIN y el SEAFI Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS



14 Realiza pruebas de integración, seguridad, integración y rendimiento, verificando que el funcionamiento sea el esperado.

Decisión: (SI) Las pruebas arrojan los resultados esperados, continua con la actividad 15. / (NO) Las pruebas no arrojan los resultados deseados, regresa a la actividad 12.

15 Documenta las especificaciones técnicas del desarrollo, asegurándose de plasmar el desarrollo completo.

16 Informa a la o el titular de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios del funcionamiento del módulo desarrolla conforme las pruebas realizadas

17 Notifica a la unidad administrativa solicitante y programa sesiones de capacitación

18 Proporciona capacitación sobre la composición del modulo desarrollado, funciones y manejo operativo sugerido.

19 Realiza pruebas, revisa y valida que el desarrollo cumpla con las especificaciones definidas.

Decisión: (SI) Las pruebas realizadas arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, continua con la actividad 20. / (NO) Las pruebas no arrojan los resultados esperados, informa a la SSST, regresa a la actividad 13.

20 Informa a la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios que las pruebas arrojan los resultados esperados.

21 Registra los cambios realizados en el código fuente a través del Servicio de Control de Versiones, para tener el control de los cambios realizados.

22 Programa la implementación del módulo desarrollado en el entorno de producción del SIT.

23 Realiza seguimiento constante al comportamiento del módulo desarrollado en el SIT.

Fin del procedimiento

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 036/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – MANTENIMIENTO A LOS SERVIDORES WEB.

OBJETIVO

Realizar mantenimiento a los servidores web del Sistema Integral Tributario, con el objetivo de asegurar su óptimo funcionamiento, maximizar la disponibilidad del servicio y reducir al mínimo las posibles interrupciones en las operaciones diarias.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas responsables de la atención y mantenimiento de los servidores web para el óptimo funcionamiento del Sistema Integral Tributario.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).
Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servidor: Sistema informático que proporciona servicios, datos o recursos a otros sistemas, denominados clientes, a través de una red.

Servidores web: Alojan páginas y aplicaciones web, respondiendo a solicitudes mediante protocolos como HTTP/HTTPS.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**MANTENIMIENTO A LOS SERVIDORES WEB**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 036/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza el mantenimiento a los servidores web del Sistema Integral Tributario, para asegurar su funcionamiento, disponibilidad y reducir las posibles interrupciones en las operaciones diarias.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que los servidores web funcionen correctamente.		1 día
2	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa el espacio disponible en los servidores y verifica que no se encuentren saturados.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El servidor se encuentra saturado, continua con la actividad 3. / (NO) El servidor cuenta con espacio suficiente, pasa a la actividad 12.		
3	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Depura los archivos, eliminando los logs, del más antiguo al más reciente.		
4	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica si es necesario reiniciar el servidor web.		
	Coordinación de Desarrollo de	Decisión: (SI) Se requiere reinicio del servidor, continua		

	Sistemas Tributarios	con la actividad 5. (NO) No se requiere reinicio del servidor, pasa a la actividad 6.		
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Reinicia el servidor web, asegurando se realice en horario que no interfiera en las funciones del sistema.		
6	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que el proceso del servidor se encuentre activo posterior al reinicio.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 12. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 7.		
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza limpieza de archivos históricos y temporales de las aplicaciones.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 12. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 8.		
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica restauración del servidor web.		
9	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Realiza restauración del servidor web e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
10	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza limpieza general del servidor.		
11	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Vuelve a cargar el servidor web para verificar que funcione de manera adecuada.		
12	Coordinación de Desarrollo de	Verifica los servicios, sistemas o aplicaciones		

	Sistemas Tributarios			
		Fin de procedimiento		

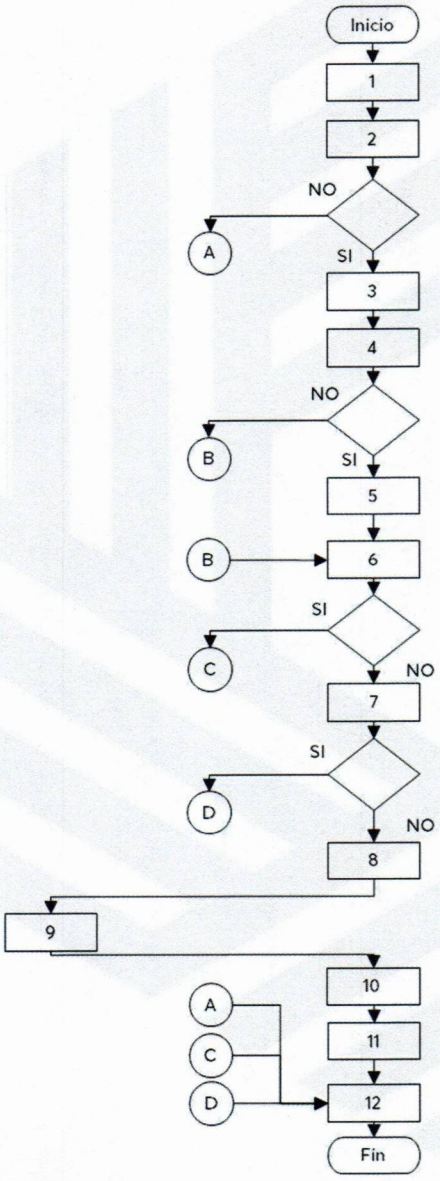
CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DIAGRAMA

MANTENIMIENTO A LOS SERVIDORES WEB

Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica

Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios



1 DÍA

1. Verifica que los servidores web funcionen correctamente
2. Revisa el espacio disponible en los servidores y verifica que no se encuentren saturados.
   Decisión: (SI) El servidor se encuentra saturado, continua con la actividad 3. / (NO) El servidor cuenta con espacio suficiente, pasa a la actividad 12.
3. Depura los archivos, eliminando los logs, del más antiguo al más reciente
4. Verifica si es necesario reiniciar el servidor web
   Decisión: (SI) Se requiere reinicio del servidor, continua con la actividad 5. (NO) No se requiere reinicio del servidor, pasa a la actividad 6.
5. Reinicia el servidor web, asegurando se realice en horario que no interfiera en las funciones del sistema
6. Verifica que el proceso del servidor se encuentre activo posterior al reinicio.
   Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 12. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 7
7. Realiza limpieza de archivos históricos y temporales de las aplicaciones.
   Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 12. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 8
8. Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica restauración del servidor web
9. Realiza restauración del servidor web e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
10. Realiza limpieza general del servidor.
11. Vuelve a cargar el servidor web para verificar que funcione de manera adecuada.
12. Verifica los servicios, sistemas o aplicaciones

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 037/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN LOS SERVIDORES WEB.

OBJETIVO

Brindar atención a las incidencias reportadas del Sistema Integral Tributario relacionadas con alguna falla en los servidores web, con el propósito de restablecer las operaciones diarias en el menor tiempo posible y garantizar la continuidad del servicio.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas responsables de la atención y mantenimiento de los servidores web para el óptimo funcionamiento del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas encargados de reportar incidencias relacionadas con el Sistema Integral Tributario.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servidor: Sistema informático que proporciona servicios, datos o recursos a otros sistemas, denominados clientes, a través de una red.

Servidores web: Alojan páginas y aplicaciones web, respondiendo a solicitudes mediante protocolos como HTTP/HTTPS.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN LOS SERVIDORES WEB**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 037/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se brinda atención a las incidencias reportadas sobre los servidores web del Sistema Integral Tributario, con el propósito de restablecer las operaciones diarias en el menor tiempo posible y garantizar la continuidad del servicio.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal	Reporta falla y solicita atención al Sistema Integral Tributario.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: Las solicitudes relacionadas con incidencias de los módulos del SIT deberán incluir los siguientes datos básicos: • Descripción de la incidencia presentada. • Imágenes o Screenshot de la incidencia. • Datos generales del contribuyente, en su caso. • Datos del vehículo, en su caso. • Datos del pago, en su caso. • Póliza, en su caso. • Observaciones/comentarios relevantes.		
3	Subdirección de Soporte de	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de		

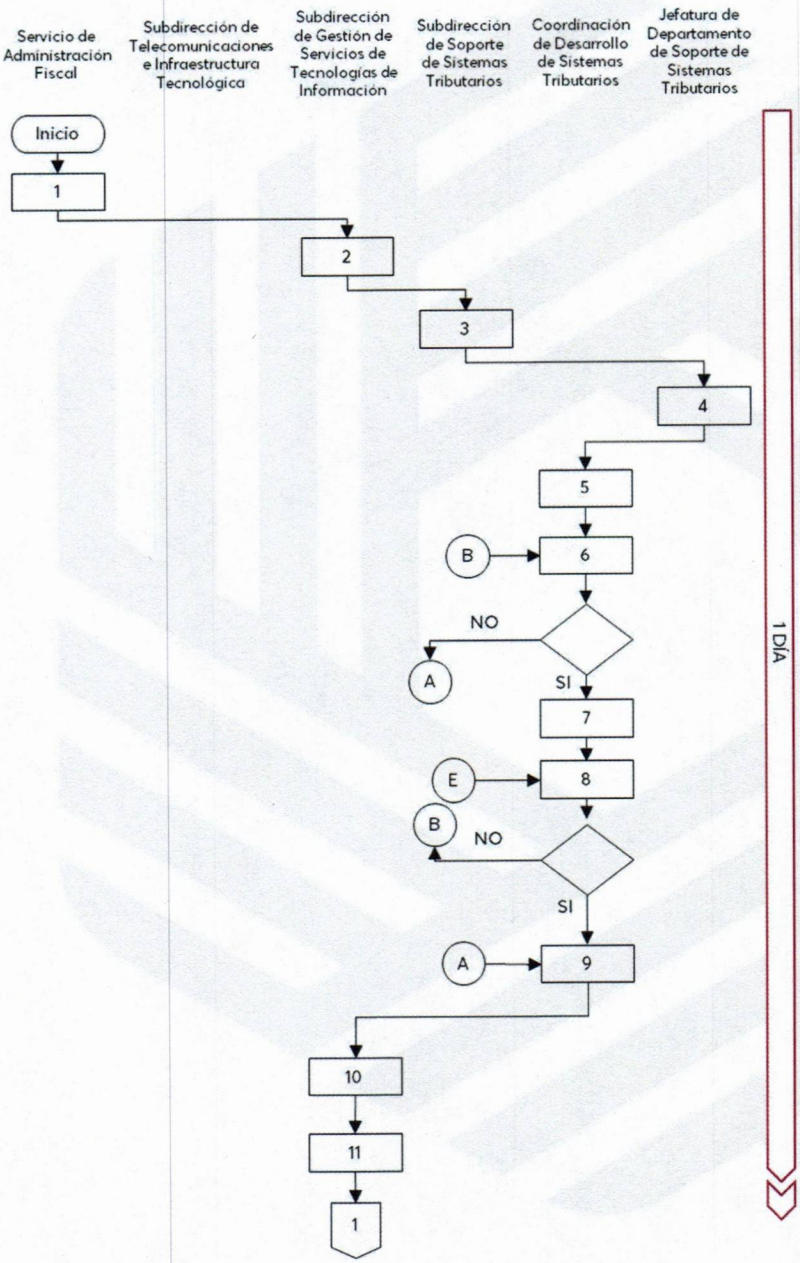
	Sistemas Tributarios	Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**	
4	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de **InvGate** y asigna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.	
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Recibe tarea a través de InvGate y revisa el funcionamiento de los servidores web.	
6	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que los servidores web cuenten con el espacio disponible y revisa que no se encuentren saturados.	
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El servidor se encuentra saturado, continua con la actividad 7. / (NO) El servidor cuenta con espacio suficiente, pasa a la actividad 9.	
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Depura los archivos, eliminando los logs, del más antiguo al más reciente.	
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica si es necesario reiniciar el servidor web.	
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) Se requiere reinicio del servidor, continua con la actividad 9. (NO) No se requiere reinicio del servidor, pasa a la actividad 6.	
9	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que se reiniciara el servidor del sistema y solicita informe del reinicio a la unidad solicitante a través de InvGate.	
10	Subdirección de Gestión de	Informa a la unidad solicitante a través de	

	Servicios de Tecnologías de Información	InvGate que se realizará el reinicio del servidor y tome las previsiones necesarias.	
11	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Reinicia el servidor web del sistema.	
12	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que el proceso se encuentre activo posterior al reinicio.	
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 18. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 13.	
13	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza limpieza de archivos históricos y temporales de las aplicaciones.	
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 18. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 14.	
14	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica restauración del servidor web.	
15	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Realiza la restauración del servidor web e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.	
16	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza limpieza general del servidor.	
17	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Vuelve a cargar el servidor web para verificar que funcione de manera adecuada.	

18	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica el restablecimiento total del servicio mediante pruebas funcionales		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El sistema funciona de manera correcta, continua con la actividad 19. / (NO) El sistema no funciona como se espera, regresa a la actividad 8.		
19	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la JDSST que se realizó la corrección al error reportado el servidor web del SIT.		
20	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta.		
		Fin de procedimiento		

DIAGRAMA

ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN DE LOS SERVIDORES WEB

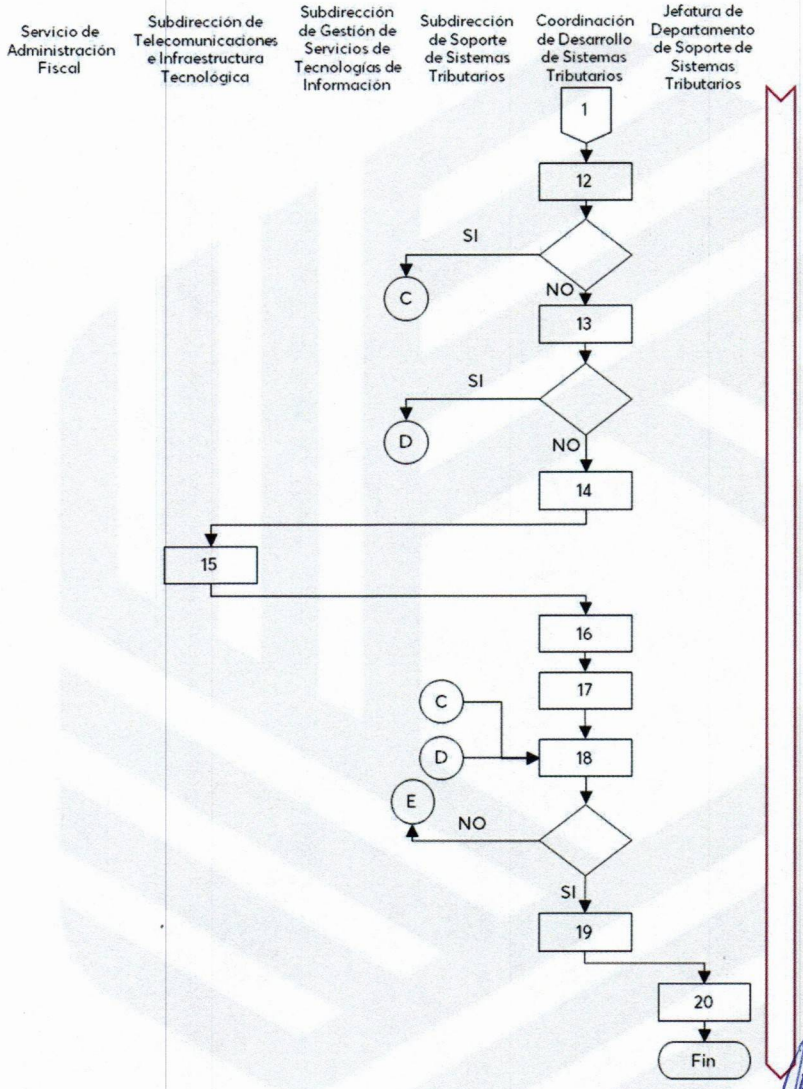


1. Reporta falla y solicita atención al Sistema Integral Tributario.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate
4. Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate y asigna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
5. Recibe tarea a través de InvGate y revisa el funcionamiento de los servidores web.
6. Verifica que los servidores web cuenten con el espacio disponible y revisa que no se encuentren saturados.

   Decisión: (SI) El servidor se encuentra saturado, continua con la actividad 7. / (NO) El servidor cuenta con espacio suficiente, pasa a la actividad 9.
7. Depura los archivos, eliminando los logs, del más antiguo al más reciente.
8. Verifica si es necesario reiniciar el servidor web.

   Decisión: (SI) Se requiere reinicio del servidor, continua con la actividad 9. (NO) No se requiere reinicio del servidor, pasa a la actividad 6
9. Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que se reiniciara el servidor del sistema y solicita informe del reinicio a la unidad solicitante a través de InvGate.
10. Informa a la unidad solicitante a través de InvGate que se realizará el reinicio del servidor y tome las previsiones necesarias
11. Reinicia el servidor web del sistema.

ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN DE LOS SERVIDORES WEB



12 Verifica que el proceso se encuentre activo posterior al reinicio.

Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 18. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 13.

13 Realiza limpieza de archivos históricos y temporales de las aplicaciones.

Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 18. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 14

14 Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica restauración del servidor web.

15 Realiza la restauración del servidor web e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.

16 Realiza limpieza general del servidor.

17 Vuelve a cargar el servidor web para verificar que funcione de manera adecuada.

18 Verifica el restablecimiento total del servicio mediante pruebas funcionales

Decisión: (SI) El sistema funciona de manera correcta, continua con la actividad 19. / (NO) El sistema no funciona como se espera, regresa a la actividad 8.

19 Informa a la JDSST que se realizó la corrección al error reportado el servidor web del SIT.

20 Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 038/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN EL SERVIDOR DE REPORTES DEL SIT.

OBJETIVO

Atender de manera oportuna las incidencias reportadas en la generación de reportes del Sistema Integral Tributario, con el objetivo de garantizar su correcta elaboración, minimizar interrupciones y mantener la continuidad operativa del sistema.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas responsables de la atención y mantenimiento de los servidores web para el óptimo funcionamiento del Sistema Integral Tributario.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores de las unidades administrativas del Servicio de Administración Fiscal de la Secretaría de Administración y Finanzas encargados de la generación de reportes del Sistema Integral Tributario.

RESPONSABILIDADES

Secretaría de Administración y Finanzas.
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).

Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.

InvGate: InvGate Service Management.

Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servidor: Sistema informático que proporciona servicios, datos o recursos a otros sistemas, denominados clientes, a través de una red.

Servidor de reportes: Sistema diseñado para generar, gestionar y distribuir reportes basados en datos almacenados en una o varias fuentes, como bases de datos o sistemas de información.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN EL SERVIDOR DE REPORTES DEL SIT**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 038/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se brinda atención a las incidencias reportadas en la generación de reportes del Sistema Integral Tributario, con el fin de garantizar su correcta elaboración, minimizar interrupciones y mantener la continuidad operativa del sistema.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

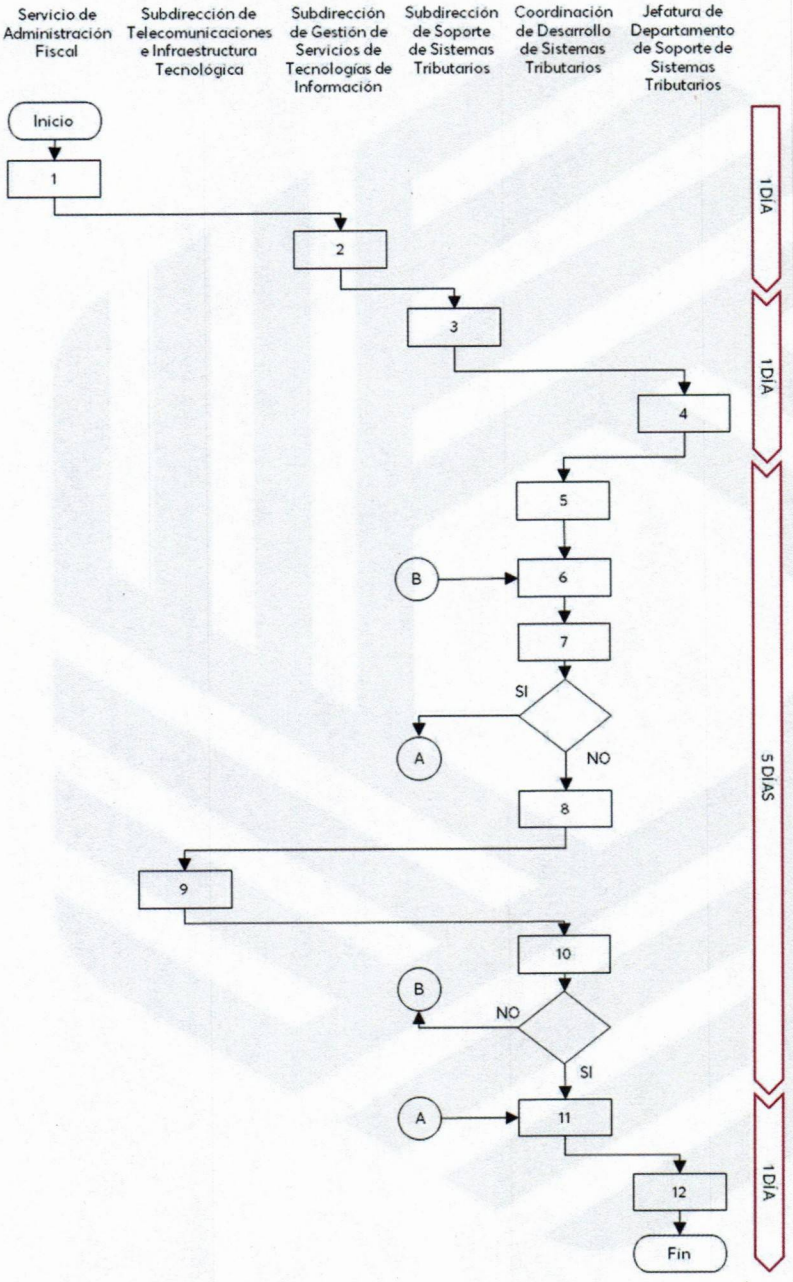
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Servicio de Administración Fiscal	Reporta falla en la generación de reportes del Sistema Integral Tributario.		
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate.** NOTA: Las solicitudes relacionadas con incidencias de los módulos del SIT deberán incluir los siguientes datos básicos: • Descripción de la incidencia presentada. • Imágenes o Screenshot de la incidencia. • Datos generales del contribuyente, en su caso. • Datos del vehículo, en su caso. • Datos del pago, en su caso. • Póliza, en su caso. • Observaciones/comentarios relevantes.		1 día
3	Subdirección de Soporte de	Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de		1 día

	Sistemas Tributarios	Sistemas Tributarios a través de **InvGate.**		
4	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de **InvGate** y asigna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Recibe tarea a través de InvGate y revisa el funcionamiento del servidor de reportes del SIT.		5 días
6	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Reinicia el servidor de reportes del Sistema Integral Tributario.		
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que el proceso se encuentre activo posterior al reinicio.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 11. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 8.		
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica reactive el servidor de reportes.		
9	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Realiza la reactivación del servidor de reportes e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
10	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica que el proceso se encuentre activo posterior a la reactivación.		
	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 11. / (NO) El proceso no se encuentra activo, regresa a la actividad 6.		

11	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa a la JDSST que se realizó la corrección al error reportado en servidor de reportes del SIT.		1 día
12	Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios	Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta.		
		Fin de procedimiento		

DIAGRAMA

ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN EL SERVIDOR DE REPORTES DEL SIT



1. Reporta falla en la generación de reportes del Sistema Integral Tributario
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe y turna a Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios a través de InvGate.
4. Recibe, analiza, prioriza tarea asignada a la SSST a través de InvGate y asigna a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
5. Recibe tarea a través de InvGate y revisa el funcionamiento del servidor de reportes del SIT.
6. Reinicia el servidor de reportes del Sistema Integral Tributario.
7. Verifica que el proceso se encuentre activo posterior al reinicio.

   Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 11. / (NO) El proceso no se encuentra activo, continua con la actividad 8.
8. Solicita a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica reactive el servidor de reportes.
9. Realiza la reactivación del servidor de reportes e informa a la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
10. Verifica que el proceso se encuentre activo posterior a la reactivación.

    Decisión: (SI) El proceso se encuentra activo, pasa a la actividad 11. / (NO) El proceso no se encuentra activo, regresa a la actividad 6.
11. Informa a la JDSST que se realizó la corrección al error reportado en servidor de reportes del SIT.
12. Notifica a la SSST y a la SGSTI que se atendió la tarea asignada mediante InvGate y solicita el cierre de esta.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 039/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST – GESTIÓN DE PERMISOS DEL SERVIDOR DE CONTROL DE VERSIONES.

OBJETIVO

Gestionar los permisos de acceso para garantizar la seguridad, la privacidad y el acceso adecuado a los repositorios del servidor de control de versiones, de acuerdo con las responsabilidades de cada usuario.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas responsables de la gestión de permisos para acceso al servidor de control de versiones.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios
Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios
Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

MARCO JURÍDICO

Ley Federal de los Derechos de los Contribuyente.
Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Ley de Impuesto al Valor Agregado.
Ley de Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Ingresos del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda del Estado de Campeche.
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche.
Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Campeche y sus Municipios.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SSST: Subdirección de Soporte de Sistemas Tributarios.
CDST: Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
JDSST: Jefatura de Departamento de Soporte de Sistemas Tributarios.
SIT: Sistema Integral Tributario.
Módulos del SIT: 12 Módulos que integran el Sistema Integral Tributario, a través de los cuales se proporcionan diversos servicios a los usuarios. (SIT, PREDIAL, CONTRIBUNET, FACTURACIÓN, CIGOB, LIQUIDACIÓN PREDIAL, VALIDACIÓN DE FOLIOS, CII, INDESALUD, OUTSOURCING, PORTAL DE CITAS, NOTIFICACIONES MASIVAS).
Contribuyente: Persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Código fuente: Es el conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.

Servidor: Sistema informático que proporciona servicios, datos o recursos a otros sistemas, denominados clientes, a través de una red.

Servidor de control de versiones: Plataforma centralizada o distribuida que almacena, gestiona y supervisa cambios en archivos, código fuente o documentos a lo largo del tiempo.

Repositorio: Sistema utilizado para almacenar, organizar y gestionar información, datos o recursos de manera estructurada, con el objetivo de facilitar su acceso, uso y conservación.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES"
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE DE SISTEMAS TRIBUTARIOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE PERMISOS DEL SERVIDOR DE CONTROL DE VERSIONES**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 039/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSST
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se realiza la gestión de permisos para el acceso al servidor de control de versiones, con el fin de garantizar la seguridad, privacidad y el acceso adecuado a los repositorios de acuerdo con las responsabilidades asignadas.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Identifica la necesidad de hacer modificaciones o adecuaciones a algún repositorio o bien crear nuevo código.		1 día
2	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios y solicita se asignen los permisos para realizar los cambios o cargar el nuevo código.		
3	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Analiza la modificación, adecuación o creación para identificar el rol y permisos específicos a asignar.		
4	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Asigna rol y permisos al Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		

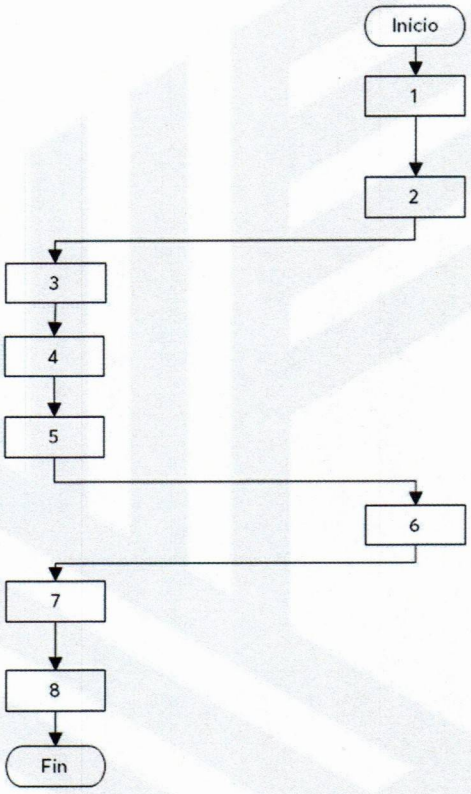
5	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Configura las ramas para restringir o dar acceso para su posterior modificación.		
6	Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Realiza modificación o adecuación en algún repositorio o crea código adicional e informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.		
7	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Verifica los cambios realizados o la creación en los repositorios.		
8	Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Revisa periódicamente los roles creados, permisos y repositorios asignados para determinar su conservación, actualización o eliminación.		
		Fin de procedimiento		

DIAGRAMA

GESTIÓN DE PERMISOS DEL SERVIDOR DE CONTROL DE VERSIONES

Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios

Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios



1 DÍA

1. Identifica la necesidad de hacer modificaciones o adecuaciones a algún repositorio o bien crear nuevo código.
2. Informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios y solicita se asignen los permisos para realizar los cambios o cargar el nuevo código.
3. Analiza la modificación, adecuación o creación para identificar el rol y permisos específicos a asignar.
4. Asigna rol y permisos al Analista Especializado de la Coordinación de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
5. Configura las ramas para restringir o dar acceso para su posterior modificación.
6. Realiza modificación o adecuación en algún repositorio o crea código adicional e informa al Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
7. Verifica los cambios realizados o la creación en los repositorios.
8. Revisa periódicamente los roles creados, permisos y repositorios asignados para determinar su conservación, actualización o eliminación

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

GIT: Sistema de control de versiones distribuido, diseñado para gestionar, rastrear y coordinar cambios en archivos, especialmente en el desarrollo de software.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Raúl Ernesto Zarate Cáceres	**Lic. Giovanny Gamaliel Brito Dorantes**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Desarrollo de Sistemas Tributarios	Subdirector de Soporte de Sistemas Tributarios	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 040/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Crear sistemas de información mediante la planeación, desarrollo, implementación, y mantenimiento de sistemas de información, asignando roles y responsabilidades específicas a las áreas involucradas, de tal forma que se garantice la calidad, eficiencia, cumplimiento de requerimientos y la correcta operatividad del sistema, optimizando los recursos.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones que participan en el desarrollo, atención y administración de los sistemas de información creados para atender las necesidades de las unidades administrativas de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas de la Secretaría de Administración y Finanzas que requiera del desarrollo de un sistema de Información.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Gestión de Servicios de Sistemas de Información
Subdirección de Sistemas de Información
Coordinación de Análisis de Sistemas
Coordinación de Diseño de Sistemas
Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios

Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación
Coordinación de Aseguramiento de Calidad
Coordinación de Operaciones
Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas
Jefatura de Departamento de Desarrollo de Software de Servicios

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Sistemas de Información.
CAS: Coordinación de Análisis de Sistemas.
CDS: Coordinación de Diseño de Sistemas.
CDSS: Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios.
CDSP: Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación.
CAC: Coordinación de Aseguramiento de Calidad.
CO: Coordinación de Operaciones.
JDDS: Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas.
JDDSS: Jefatura de Departamento de Desarrollo de Software de Servicios.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.

A y + 3 D Nº

Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.

Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.

Frontend: Es la parte del desarrollo que se dedica a la parte frontal de un sistema, en pocas palabras del diseño de un sistema, desde la estructura del sitio hasta los estilos como colores, fondos, tamaños hasta llegar a las animaciones y efectos.

Backend: se encarga de todos los procesos necesarios para que el sistema funcione de forma correcta.

Pruebas de cajas: tiene como objetivo verificar la correcta construcción de los paquetes de servicio del modelo de análisis y el rendimiento del software de manera interna y externa.

Entregables. Son los productos intermedios que generan las fases.

Testeo de métodos: Proceso para validar la funcionalidad de un programa que garantiza que el sistema esté libre de defectos.

Método: diversos aspectos que nos permitirán conseguir una meta o lograr un objetivo. Se define más claramente como un conjunto de herramientas, las cuales, utilizadas mediante las técnicas correctas, permiten la ejecución de procesos que nos llevarán a cumplir los objetivos que buscamos.

Entregable final: Es el producto final elaborado durante el proceso de desarrollo del sistema.

Entidades: Representación de conceptos abstractos que se almacenan y manipulan en un entorno informático.

Artefactos: Elemento o componente que se crea, utiliza o produce como parte del proceso de diseño, desarrollo o implementación.

Negocio: Proyecto que cuenta con un inicio y un fin. Este fin se tiene que alcanzar dentro de un tiempo fijado.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 040/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Mediante este procedimiento se realiza el análisis, diseño y construcción de sistemas de información, con el fin de garantizar la calidad, eficiencia, cumplimiento de requerimientos y la correcta operatividad del sistema.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicita el desarrollo de un sistema de información, detallando las características, objetivo y funcionalidad que se busca del sistema.	Solicitud	1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de sistemas de información, pueden derivar de la identificación de necesidades operativas o como resultado de cambios en las normativas, y deberán incluir los siguientes datos: • Nombre y cargo del solicitante. • Objetivo que persigue el desarrollo de sistema. • Descripción del sistema y características deseadas. • Funcionalidad y operatividad deseada. • Justificación y fundamento del desarrollo de sistema.	Solicitud	

		• Observaciones y comentarios relevantes.		
3	Subdirección de Sistemas de Información	Recibe solicitud de desarrollo de sistema de información con las características y especificaciones por medio de **InvGate.**		
4	Subdirección de Sistemas de Información Coordinación de Soporte de Sistemas	Analiza el detalle de la solicitud, requerimientos, necesidades, funcionalidad y la viabilidad técnica del desarrollo.	Requerimientos	1 día
	Subdirección de Sistemas de Información Coordinación de Soporte de Sistemas	Decisión: (SI) Es viable el desarrollo del sistema solicitado, continúa con la actividad 5. / (NO) Es viable el desarrollo del sistema solicitado, notifica al área solicitante, y finaliza el procedimiento.		
5	Subdirección de Sistemas de Información	Convoca a reunión a las Coordinaciones de la Subdirección de Sistemas de Información para informar y dar inicio con el desarrollo.		
6	Subdirección de Sistemas de Información	Turna a la Coordinación de Análisis de Sistemas la solicitud de creación del nuevo sistema de información, proporcionando la información necesaria para iniciar con el análisis.		
7	Coordinación de Análisis de Sistemas	Establece comunicación con el área solicitante para agendar reunión de análisis.		1 a 10 días
8	Coordinación de Análisis de Sistemas	Realiza la reunión con el área solicitante para identificar necesidades y expectativas que permitan garantizar la integridad y calidad del sistema a desarrollar.		

9	Coordinación de Análisis de Sistemas	Recopila información necesaria para garantizar la integridad y la calidad del sistema que se desarrollará, así como la toma de decisiones efectiva.	Especificaciones de caso de uso	3 día
10	Coordinación de Análisis de Sistemas	Analiza la información recopilada, identifica la problemática y posibles soluciones.		1 día
	Coordinación de Análisis de Sistemas	Decisión: (SI) Existen dudas derivadas del análisis realizado, regresa a la actividad 7. / (NO) No existen dudas posteriores al análisis, continúa con la actividad 11.		
11	Coordinación de Análisis de Sistemas	Convoca y realiza una reunión con las Coordinaciones de la Subdirección de Sistemas de Información, para presentar el resultado del análisis realizado y las propuestas de solución para el negocio.		1 a 3 días
12	Coordinaciones de la Subdirección de Sistemas de Información	Proponen y acuerdan solución para el negocio, mediante la definición de técnicas que ayuden a verificar la construcción de los paquetes de servicio del modelo de análisis y el rendimiento del software.		1 día
13	Coordinaciones de la Subdirección de Sistemas de Información	Definen y acuerdan el calendario de actividades que se deberá seguir para el desarrollo del sistema.		
14	Subdirección de Sistemas de Información Coordinación de Análisis de Sistemas	Presentan la propuesta documentada al área solicitante para su revisión, y, en su caso, aprobación.	Requerimientos Especificaciones de caso de uso	1 a 10 días

15	Unidades Administrativas de la SAFIN	Revisa la propuesta de desarrollo presentada y, en su caso, aprueba o realiza comentarios.		
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) Aprueba propuesta de desarrollo, continúa con la actividad 16. / (NO) Realiza comentarios para ajustar el desarrollo, regresa a la actividad 11.		
16	Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información	Elaboran diagrama general de casos de uso, asegurándose de modelar todo el sistema, usando actores, servicios y funciones provistas por el sistema a los usuarios, asimismo se modulan casos de uso que representan la seguridad e integridad de la información, a través de roles, permisos, accesos, entre otros, garantizando calidad en la comunicación entre el propio sistema y sistemas externos.	Especificación de Requerimientos del Sistema Políticas del Área de Análisis	3 días
17	Coordinación de Análisis de Sistemas	Revisa que el diagrama de casos de uso cumpla con todos los requisitos.	Políticas del Área de Análisis	1 día
	Coordinación de Análisis de Sistemas	Decisión: (SI) Cumple con los requisitos, continúa con la actividad 18. / (NO) No cumple con los requisitos, realiza observaciones y regresa a la actividad 16.		
18	Coordinación de Análisis de Sistemas	Asigna actividades a los Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información indicando el tiempo de entrega con la información necesaria.		
19	Analistas de la Subdirección de Sistemas	Elabora el diagrama de actividades y el borrador de pantallas prototipo de acuerdo con la asignación.	Políticas del Área de Análisis	1 día

	de Información			
20	Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información	Presentan los artefactos definidos para comprensión del diagrama de actividades y borrador de pantallas de prototipos, conforme calendario establecido.	Políticas del Área de Análisis	1 día
21	Coordinación de Análisis de Sistemas	Revisa los artefactos (diagrama de actividades y borrador de pantallas prototipo) y, en su caso, da visto a los mismos.		1 día
	Coordinación de Análisis de Sistemas	Decisión: (SI) Los artefactos presentados tienen observaciones, realiza los comentarios necesarios y regresa a la actividad 19. / (NO) Los artefactos presentados no tienen comentarios notifica a los Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información y, continúa con la actividad 22.		
22	Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información	Elaboran el documento "Especificación de casos de uso", el cual describe el actor y su interacción con el sistema, así como el diagrama contextual, reglas y restricciones correspondientes.	Formato: "Especificación de casos de prueba"	2 días
23	Coordinación de Análisis de Sistemas	Revisa los artefactos definidos de la especificación de casos de prueba y da el visto bueno.		
24	Coordinación de Análisis de Sistemas	Libera los artefactos, Diagrama general de casos de uso, Diagrama de actividades, Borrador de prototipos de pantallas, Especificaciones de casos de uso, a la Coordinación de Diseño de Sistemas.		2 días

25	Coordinación de Diseño de Sistemas	Recibe y revisa la información liberada del caso de uso (Diagrama general de casos de uso, Diagrama de actividades, Borrador de prototipos de pantallas, Especificaciones de casos de uso). En caso de existir inconsistencias o dudas, se valida con la Coordinación de Análisis de Sistemas.		1 día
26	Coordinación de Diseño de Sistemas	Identifica y establece las entidades de tal forma que se vayan relacionando y que cumplan con el flujo, las herramientas que permitan a los desarrolladores trabajar basándose en el análisis realizado, los métodos y servicios para implementar en el nuevo sistema, y por último los modelos de entidades para implementar en el nuevo sistema	Políticas del Área de Diseño	1 día
27	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas.	Crea el diagrama de entidades para trazar la relación de entidades dentro del sistema	Políticas del Área de Diseño	2 días
28	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas.	Crea el modelo de datos proporcionando un acoplamiento entre datos y funciones	Políticas del Área de Diseño	1 día
29	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas.	Crea el formato de revisión de interacción y comportamiento de pantallas	Formato "Documento de Diseño Revisión 1". Políticas del Área de Diseño	2 días
30	Coordinación de Diseño de Sistemas	Revisa los artefactos definidos y la documentación previamente realizada	Políticas del Área de Diseño	1 día
31	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas	Crea el diagrama de secuencia para indicar la interacción entre los	Políticas del Área de Diseño	2 días

		componentes el flujo de la información del proceso		
32	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas	Elabora el formato de revisión donde se presenta esta información añadiendo breves descripciones y entrega para su revisión (diagrama de entidades y modelo de datos)	Formato "Documento de Diseño Revisión 2". Políticas del Área de Diseño	3 días
33	Coordinación de Diseño de Sistemas	Revisa los artefactos definidos en los Formatos 1 y 2 y da visto bueno	Políticas del Área de Diseño	1 día
34	Coordinación de Diseño de Sistemas	Libera la información de los Formatos de Revisión 1 y 2	Políticas del Área de Diseño	
35	Coordinación de Diseño de Sistemas	Desarrolla las pantallas prototipos para normalizar las funcionalidades del sistema y permiten construir interfaces uniformes.		3 días
36	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas	Define el conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario interactuar con el sistema (Prototipo, componentes, métodos)		2 días
37	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas	Elabora el formato de diseño, revisión 3, donde se presentan los artefactos creados (Pantalla Prototipo, Definición de componentes y Comportamiento del UI)	Formato de Diseño Revisión 3	3 días
38	Coordinación de Diseño de Sistemas	Revisa el formato de diseño, revisión 3, con los artefactos entregados en el tiempo establecido.		1 día
39	Coordinación de Diseño de Sistemas	Libera el Formato de Diseño, revisión 3, para uso de la etapa de desarrollo.		2 días
40	Jefatura de Departamento de Diseño de Sistemas	Genera y turna el código del diseño a la Coordinación de Diseño de Sistemas para su validación		1 día

41	Coordinación de Diseño de Sistemas	Valida código del diseño y turna a la siguiente etapa de desarrollo.		1 día
42	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Recibe el formato de revisión completo con los artefactos del caso de uso previamente validado.		1 día
43	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Revisa a fondo los formatos de revisión del caso de uso para comprender la funcionalidad del negocio y, en su caso, hacer observaciones.		5 días
	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Decisión: (SI) Existen observaciones sobre la documentación, regresa a la actividad 9. / (NO) No existen observaciones en la documentación, continúa con la actividad 44.		
44	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Define las entidades del negocio con la información recibida y turna al Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios para el desarrollo.	Políticas del Área de Desarrollo	
45	Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Recibe la documentación del proyecto por parte de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios y analiza para iniciar con el desarrollo.		1 día
46	Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Desarrolla los servicios a través de la transcripción a nivel de código de los datos del análisis del proyecto en el sistema que corresponda (**VISUAL STUDIO, SQL SERVER, GITHUB DESKTOP**)	Políticas del Área de Desarrollo	3 días
47	Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Realiza pruebas de funcionalidad, mediante el testeo de métodos, para asegurar que los resultados sean correctos.	Políticas del Área de Desarrollo	

	Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Decisión: (SI) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 46. / (NO) Las pruebas no arrojan errores continúa con la actividad 48.		
48	Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Informa a la Coordinación de Desarrollo de Software el resultado de las pruebas realizadas y turna el desarrollo realizado.		
49	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Valida el desarrollo y las pruebas realizadas y se procede a la liberación al área de pruebas.		1 día
50	Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios	Turna la información del caso de uso para la elaboración de la etapa frontend.	Revisión de Frontend	
51	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Recibe la información del caso de uso y analiza para comprender la funcionalidad, así como obtener toda la información necesaria.		3 día
52	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Revisa la documentación del formato Diseño de Revisión 3 para verificar que no tenga errores.	Formato Diseño de Revisión 3	
	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Decisión: (SI) Se identifican o surgen errores, regresa a la actividad 37. / (NO) No se identifican o surgen errores, continúa con la actividad 53.		
53	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Turna la documentación previamente validada a la Jefatura de Departamento de Software de Presentación para desarrollar los componentes visuales.		
54	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Recibe la documentación del proyecto por parte de la Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación y analiza para iniciar con el		

		desarrollo de los componentes.		
55	Jefatura de Departamento de Software de Presentación	Desarrolla los componentes visuales requeridos para el funcionamiento correcto de la interfaz gráfica.	Políticas del Área de Desarrollo	2 días
56	Jefatura de Departamento de Software de Presentación	Recibe contexto validado el área de desarrollo de backend para ejecutar pruebas de funcionalidad.		1 día
57	Jefatura de Departamento de Software de Presentación	Ejecuta pruebas para que el sistema cumpla con los requisitos funcionales de la interfaz.	Políticas del Área de Desarrollo	2 días
	Jefatura de Departamento de Software de Presentación	Decisión: (SI) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 55. / (No) Las pruebas no arrojan errores, continúa con la actividad 58.		
58	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Valida el desarrollo y las pruebas realizadas y se procede a la liberación.		1 día
59	Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación	Turna la información del caso de uso a la Coordinación de Aseguramiento de Calidad para realizar las pruebas.		
60	Coordinación de Aseguramiento de Calidad	Recibe el formato de revisión completo con los artefactos del caso de uso previamente validados.		1 día
61	Coordinación de Aseguramiento de Calidad	Revisa a fondo los formatos de revisión del caso de uso para comprender la funcionalidad del negocio y, en su caso, hacer observaciones.	Especificaciones de casos de uso	
	Coordinación de	Decisión: (SI) Se realizan observaciones derivadas de la revisión, notifica a la		

	Aseguramiento de Calidad	Coordinación de Aseguramiento de Calidad y regresa a la actividad 54. / (NO) No se realizan observaciones, continúa con la actividad 62.		
62	Coordinación de Aseguramiento de Calidad	Crea un boceto en el que se van a construir los escenarios de prueba como propuesta y asigna a la Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad las actividades con la información requerida.		
63	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Recibe la información del caso de uso asignado para revisar a fondo con la finalidad de comprender la funcionalidad y obtener la información necesaria.		
64	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Construye propuesta y retroalimenta para trabajar en conjunto y construir los escenarios de prueba, bajo el cual se va a trabajar		5 días
65	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Realiza prueba de análisis para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario.	Revisión pruebas	2 días
	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Decisión: (SI) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 9. / (NO) Las pruebas no arrojan errores, continúa con la actividad 66.		
66	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Realiza prueba de diseño para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario.		2 días
	Jefatura de Departamento de	Decisión: (SI) Las pruebas de diseño arrojan errores, regresa a la actividad 25. / (NO) Las pruebas de diseño no arrojan		

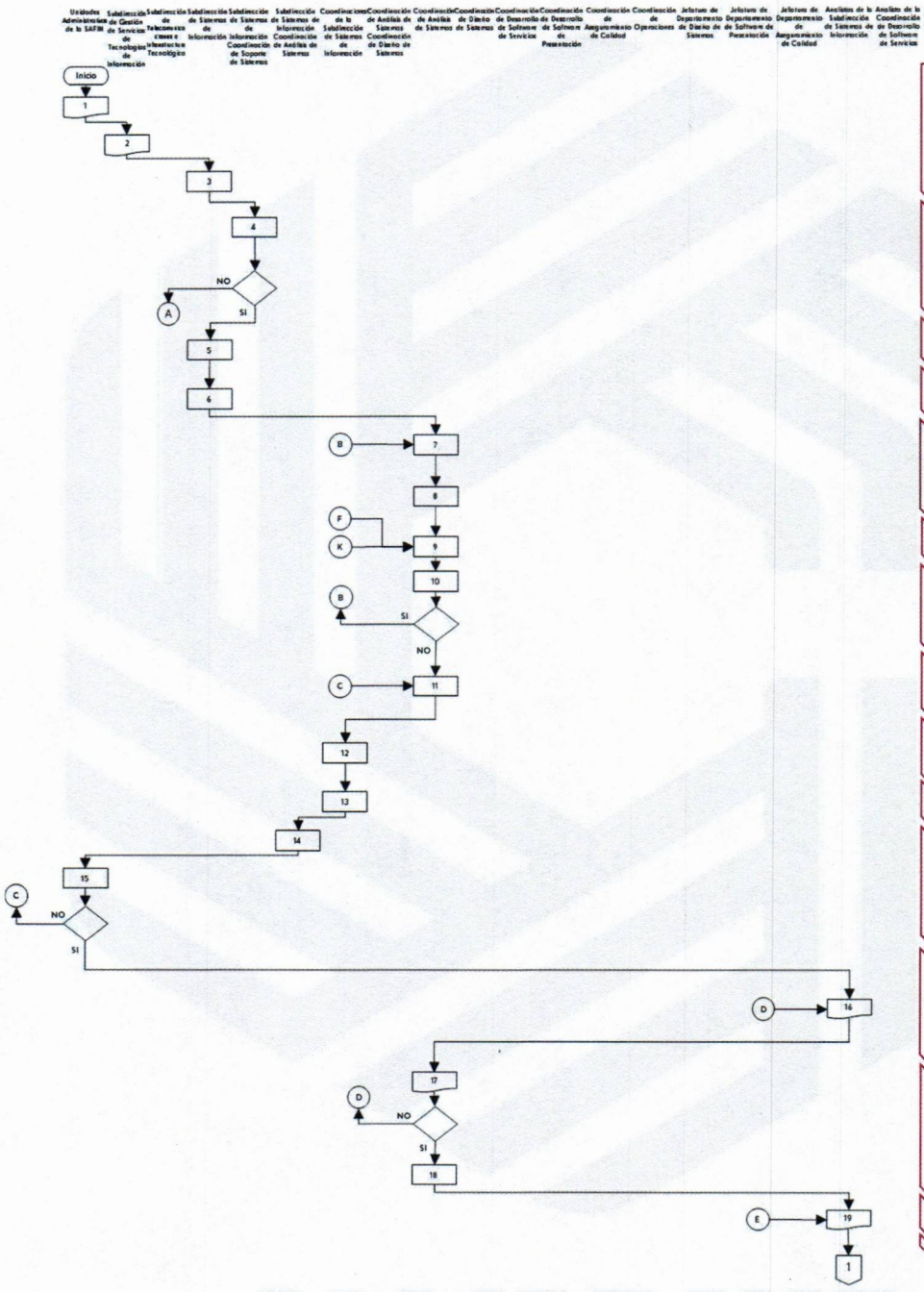
	Aseguramiento de Calidad	errores, continúa con la actividad 67.		
67	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Realiza prueba de desarrollo para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario para verificar la especificación de interfaz.		2 días
	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Decisión: (SI) Las pruebas de desarrollo arrojan errores, regresa a la actividad 43. / (NO) Las pruebas de desarrollo no arrojan errores, continúa con la actividad 68.		
68	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Realiza las pruebas para verificar la funcionalidad y rendimiento del negocio de todos los elementos (análisis, diseño y desarrollo)		2 días
	Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad	Decisión: (SI) Las pruebas de funcionalidad y rendimiento del negocio arrojan errores, regresa a la actividad 61. (NO) Las pruebas de funcionalidad y rendimiento del negocio no arrojan errores, continúa con la actividad 69.		
69	Coordinación de Operaciones	Solicita la configuración del entorno para el despliegue del sistema desarrollado a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica		1 día
70	Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica	Prepara el entorno donde se implementará el sistema para realizar las pruebas correspondientes.		3 días
71	Coordinación de Operaciones	Ejecuta pruebas de caja blanca para evaluar la eficiencia de la operatividad del sistema creado en el entorno preparado.		2 días

	Coordinación de Operaciones	Decisión: (Si) Las pruebas de caja blanca arrojan los resultados esperados, continúa con la actividad 72. / (NO) Las pruebas de caja blanca no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 45.		
72	Coordinación de Operaciones	Ejecuta pruebas de caja negra para evaluar la eficiencia de la operatividad del sistema creado en el entorno preparado.		2 días
	Coordinación de Operaciones	Decisión: (Si) Las pruebas de caja negra arrojan los resultados esperados, continúa con la actividad 73. / (NO) Las pruebas de caja negra no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 57.		
73	Coordinación de Operaciones	Valida los resultados arrojados con las pruebas completadas y el caso de uso se considera el nuevo entregable		1 día
74	Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información	Elabora "Manual de Usuario", en el cual se detalla el funcionamiento del sistema y la manera sugerida de uso, para evitar errores.	"Manual de usuario"	5 días
75	Coordinación de Análisis de Sistemas Coordinación de Diseño de Sistemas	Coordinan y agendan sesión de capacitación con el área solicitante.	"Manual de usuario"	1 a 10 días
76	Coordinación de Análisis de sistemas Coordinación de Diseño de Sistemas	Brindan capacitación al área solicitante apoyados del Manual de Usuario	"Manual de usuario"	

77	Subdirección de Sistemas de Información	Liberan sistema en versión de prueba al usuario del área solicitante para que hagan uso de ella y evalúen su funcionamiento		1 día
78	Unidades Administrativas de la SAFIN	Realiza las pruebas de usuario en la versión de prueba para explorar sus funciones, validar y, en su caso, retroalimentar.		
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) Existen observaciones o solicitan adecuaciones al funcionamiento, regresa a la actividad 65. / (NO) No existen adecuaciones u observaciones a aplicar en el funcionamiento, continúa con la actividad 79.		2 días
79	Subdirección de Sistemas de Información Coordinación de Soporte de Sistemas	Libera la versión final del nuevo entregable para su uso por parte del área solicitante.		3 días
		Fin de procedimiento.		

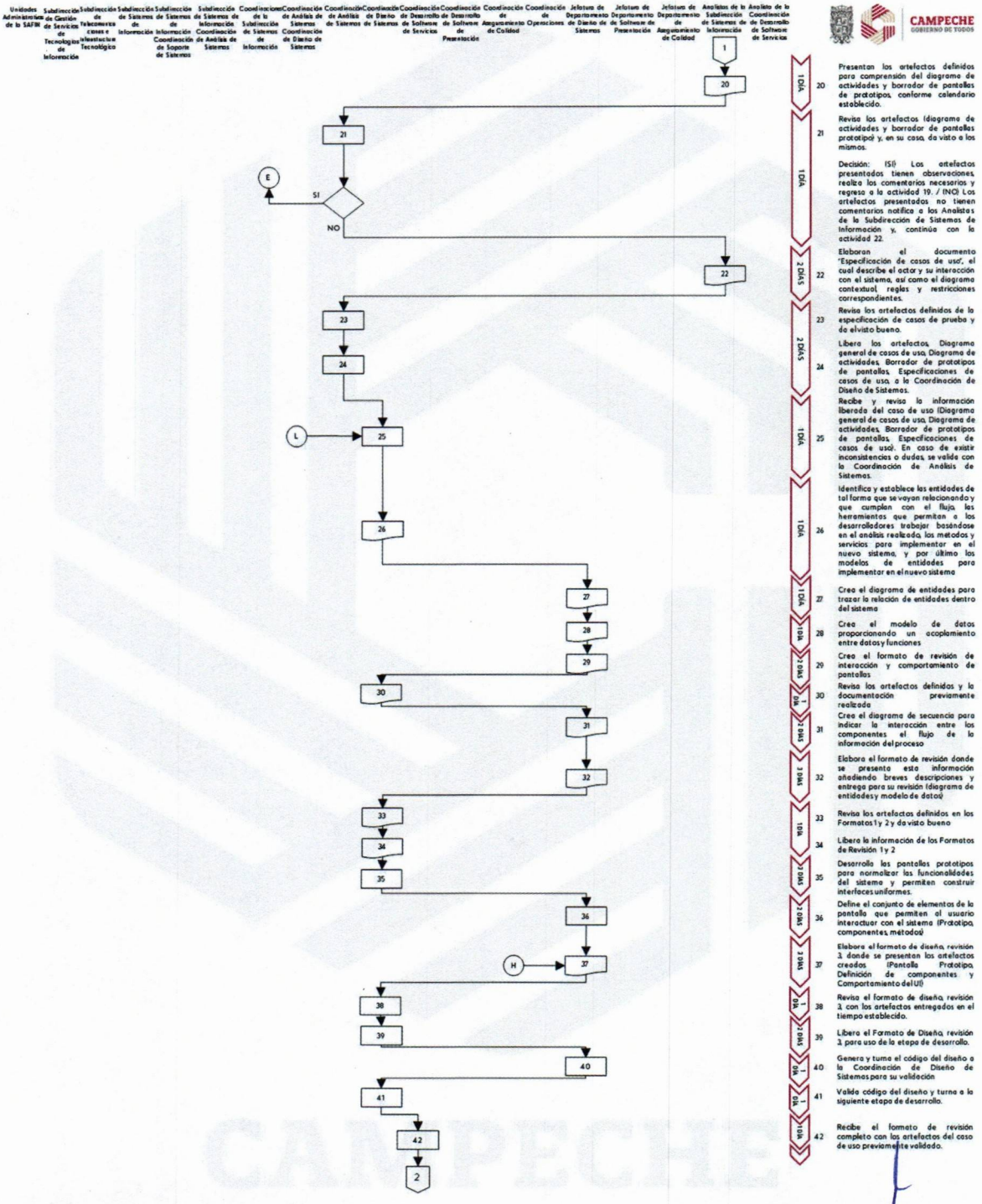
DIAGRAMA

DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



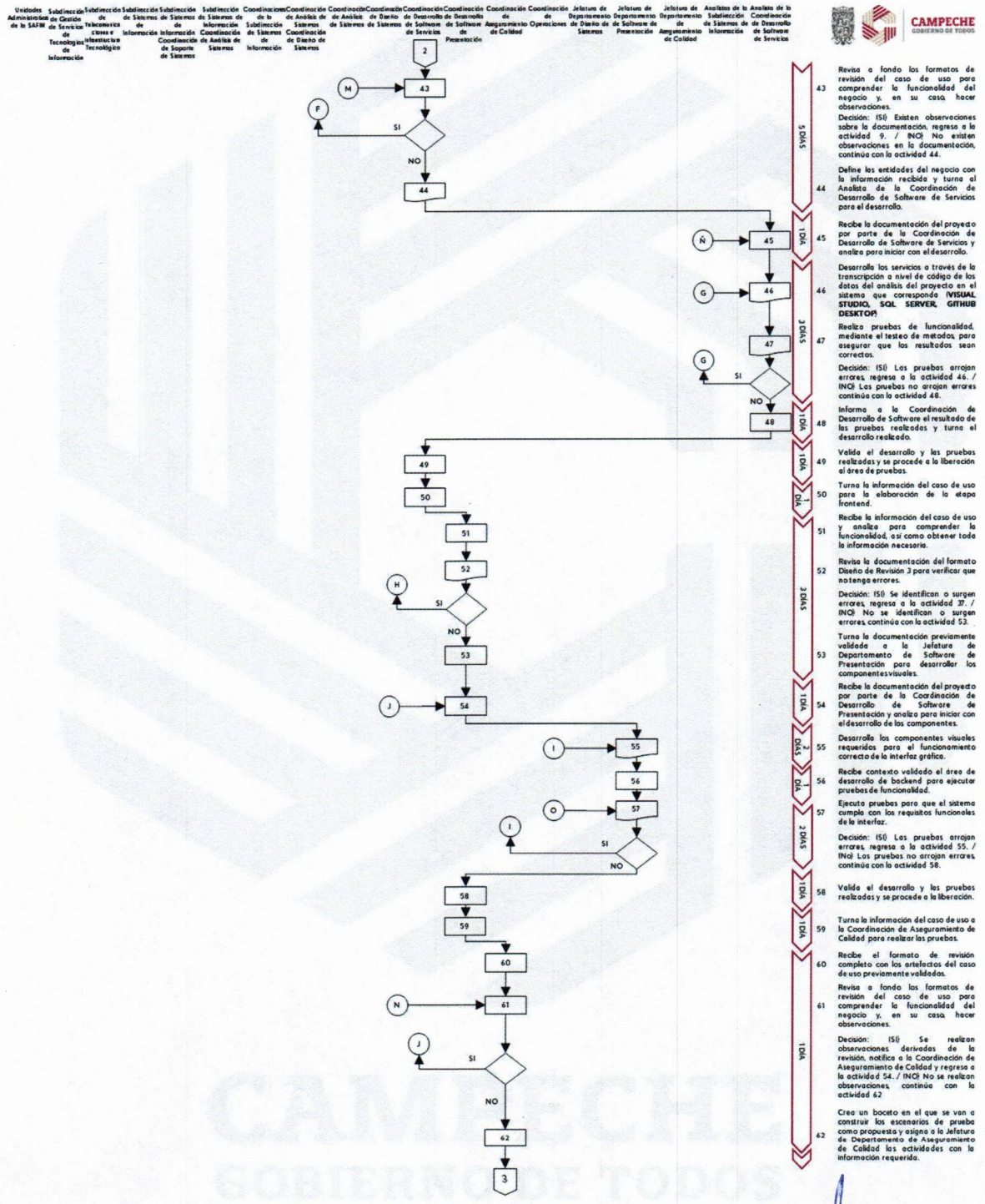
CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



1 DÍA	20	Presentan los artefactos definidos para comprensión del diagrama de actividades y borrador de pantallas de prototipos, conforme calendario establecido.
1 DÍA	21	Revisa los artefactos (diagrama de actividades y borrador de pantallas prototipos) y, en su caso, da visto a los mismos. Decisión: (SI) Los artefactos presentados tienen observaciones, realiza los comentarios necesarios y regresa a la actividad 19. / (NO) Los artefactos presentados no tienen comentarios notifica a los Analistas de la Subdirección de Sistemas de Información y, continúa con la actividad 22.
2 DÍAS	22	Elaboran el documento "Especificación de casos de uso", el cual describe el actor y su interacción con el sistema, así como el diagrama contextual, reglas y restricciones correspondientes.
2 DÍAS	23	Revisa los artefactos definidos de la especificación de casos de prueba y da el visto bueno.
2 DÍAS	24	Libera los artefactos, Diagrama general de casos de uso, Diagrama de actividades, Borrador de prototipos de pantallas, Especificaciones de casos de uso, a la Coordinación de Diseño de Sistemas.
1 DÍA	25	Recibe y revisa la información liberada del caso de uso (Diagrama general de casos de uso, Diagrama de actividades, Borrador de prototipos de pantallas, Especificaciones de casos de uso). En caso de existir inconsistencias o dudas, se valida con la Coordinación de Análisis de Sistemas.
1 DÍA	26	Identifica y establece las entidades de tal forma que se vayan relacionando y que cumplan con el flujo, las herramientas que permitan a los desarrolladores trabajar basándose en el análisis realizado, los metodos y servicios para implementar en el nuevo sistema, y por último los modelos de entidades para implementar en el nuevo sistema
1 DÍA	27	Crea el diagrama de entidades para trazar la relación de entidades dentro del sistema
1 DÍA	28	Crea el modelo de datos proporcionando un acoplamiento entre datos y funciones
2 DÍAS	29	Crea el formato de revisión de interacción y comportamiento de pantallas
1 HR	30	Revisa los artefactos definidos y la documentación previamente realizada
2 DÍAS	31	Crea el diagrama de secuencia para indicar la interacción entre los componentes el flujo de la información del proceso
3 DÍAS	32	Elabora el formato de revisión donde se presenta esta información añadiendo breves descripciones y entrega para su revisión (diagrama de entidades y modelo de datos)
1 DÍA	33	Revisa los artefactos definidos en los Formatos 1 y 2 y da visto bueno
1 DÍA	34	Libera la información de los Formatos de Revisión 1 y 2
2 DÍAS	35	Desarrolla las pantallas prototipos para normalizar las funcionalidades del sistema y permiten construir interfaces uniformes.
2 DÍAS	36	Define el conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario interactuar con el sistema (Prototipo, componentes, metodos)
3 DÍAS	37	Elabora el formato de diseño, revisión 3, donde se presentan los artefactos creados (Pantalla Prototipo, Definición de componentes y Comportamiento del UI)
1 DÍA	38	Revisa el formato de diseño, revisión 3, con los artefactos entregados en el tiempo establecido.
2 DÍAS	39	Libera el Formato de Diseño, revisión 3, para uso de la etapa de desarrollo.
1 DÍA	40	Genera y turna el código del diseño a la Coordinación de Diseño de Sistemas para su validación
1 DÍA	41	Valida código del diseño y turna a la siguiente etapa de desarrollo.
1 DÍA	42	Recibe el formato de revisión completo con los artefactos del caso de uso previamente validado.

DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



43 Revisa a fondo los formatos de revisión del caso de uso para comprender la funcionalidad del negocio y, en su caso, hacer observaciones.

Decisión: (SI) Existen observaciones sobre la documentación, regresa a la actividad 9. / (NO) No existen observaciones en la documentación, continúa con la actividad 44.

44 Define las entidades del negocio con la información recibida y turna al Analista de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios para el desarrollo.

45 Recibe la documentación del proyecto por parte de la Coordinación de Desarrollo de Software de Servicios y analiza para iniciar con el desarrollo.

46 Desarrolla los servicios a través de la transcripción a nivel de código de los datos del análisis del proyecto en el sistema que corresponda **(VISUAL STUDIO, SQL SERVER, GITHUB DESKTOP)**

47 Realiza pruebas de funcionalidad, mediante el testeo de metodos, para asegurar que los resultados sean correctos.

Decisión: (SI) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 46. / (NO) Las pruebas no arrojan errores continúa con la actividad 48.

48 Informa a la Coordinación de Desarrollo de Software el resultado de las pruebas realizadas y turna el desarrollo realizado.

49 Valida el desarrollo y las pruebas realizadas y se procede a la liberación al área de pruebas.

50 Turna la información del caso de uso para la elaboración de la etapa frontend.

51 Recibe la información del caso de uso y analiza para comprender la funcionalidad, así como obtener toda la información necesaria.

52 Revisa la documentación del formato Diseño de Revisión 3 para verificar que no tenga errores.

Decisión: (SI) Se identifican o surgen errores, regresa a la actividad 37. / (NO) No se identifican o surgen errores, continúa con la actividad 53.

53 Turna la documentación previamente validada a la Jefatura de Departamento de Software de Presentación para desarrollar los componentes visuales.

54 Recibe la documentación del proyecto por parte de la Coordinación de Desarrollo de Software de Presentación y analiza para iniciar con el desarrollo de los componentes.

55 Desarrolla los componentes visuales requeridos para el funcionamiento correcto de la interfaz gráfica.

56 Recibe contexto validado el área de desarrollo de backend para ejecutar pruebas de funcionalidad.

57 Ejecuta pruebas para que el sistema cumpla con los requisitos funcionales de la interfaz.

Decisión: (SI) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 55. / (NO) Las pruebas no arrojan errores, continúa con la actividad 58.

58 Valida el desarrollo y las pruebas realizadas y se procede a la liberación.

59 Turna la información del caso de uso a la Coordinación de Aseguramiento de Calidad para realizar las pruebas.

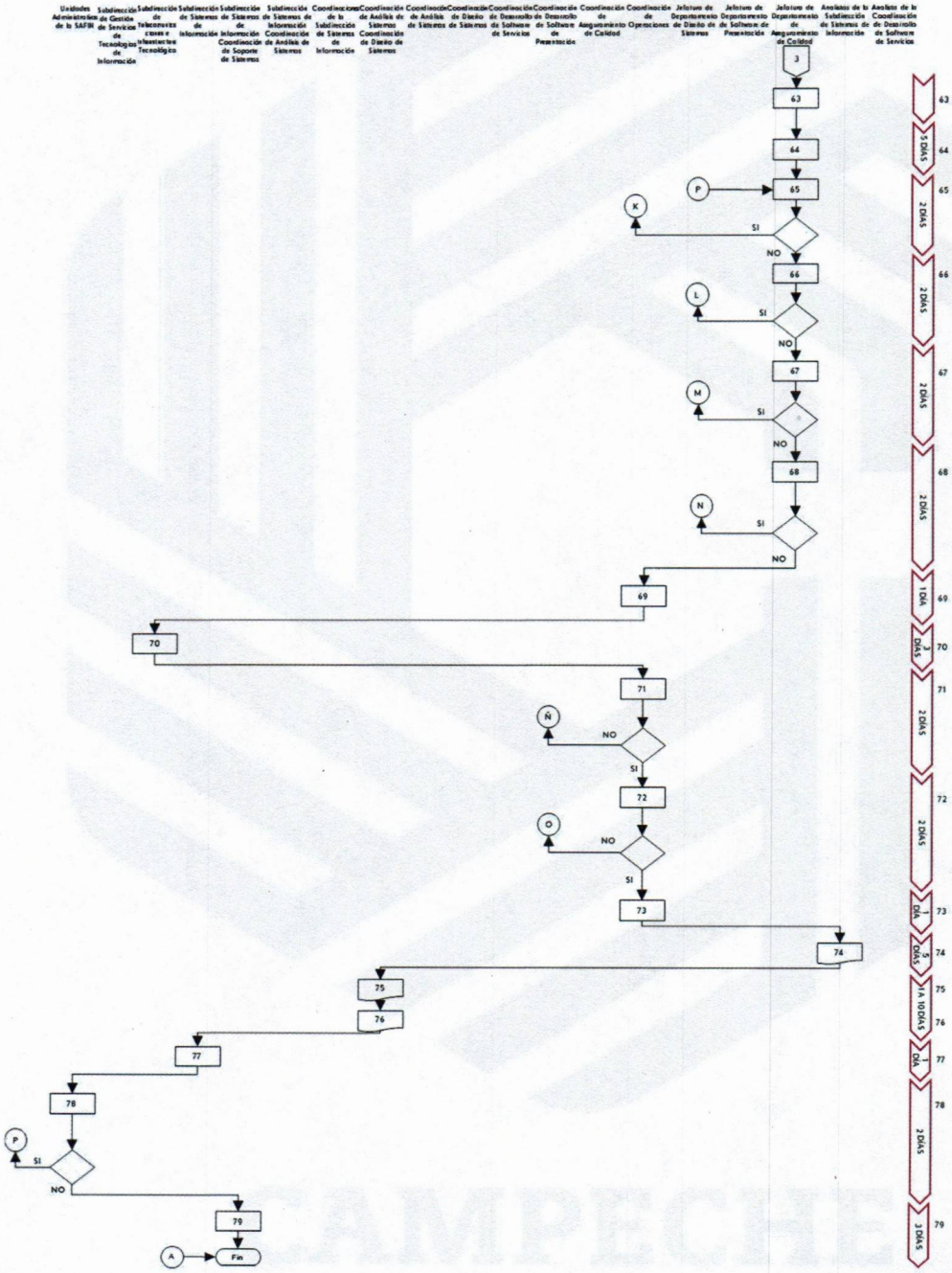
60 Recibe el formato de revisión completo con los artefactos del caso de uso previamente validados.

61 Revisa a fondo los formatos de revisión del caso de uso para comprender la funcionalidad del negocio y, en su caso, hacer observaciones.

Decisión: (SI) Se realizan observaciones derivadas de la revisión, notifica a la Coordinación de Aseguramiento de Calidad y regresa a la actividad 54. / (NO) No se realizan observaciones, continúa con la actividad 62

62 Crea un boceto en el que se van a construir los escenarios de prueba como propuesta y asigna a la Jefatura de Departamento de Aseguramiento de Calidad las actividades con la información requerida.

DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



63		Recibe la información del caso de uso asignado para revisar a fondo con la finalidad de comprender la funcionalidad y obtener la información necesaria.
64	5 DÍAS	Construye propuesta y retroalimenta para trabajar en conjunto y construir los escenarios de prueba, bajo el cual se va a trabajar
65	2 DÍAS	Realiza prueba de análisis para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario Decisión: (SÍ) Las pruebas arrojan errores, regresa a la actividad 9. / (NO) Las pruebas no arrojan errores, continúa con la actividad 66.
66	2 DÍAS	Realiza prueba de diseño para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario. Decisión: (SÍ) Las pruebas de diseño arrojan errores, regresa a la actividad 25. / (NO) Las pruebas de diseño no arrojan errores, continúa con la actividad 67.
67	2 DÍAS	Realiza prueba de desarrollo para evaluar el cumplimiento de las necesidades del usuario para verificar la especificación de interfaz. Decisión: (SÍ) Las pruebas de desarrollo arrojan errores, regresa a la actividad 43. / (NO) Las pruebas de desarrollo no arrojan errores, continúa con la actividad 68.
68	2 DÍAS	Realiza las pruebas para verificar la funcionalidad y rendimiento del negocio de todos los elementos (análisis, diseño y desarrollo) Decisión: (SÍ) Las pruebas de funcionalidad y rendimiento del negocio arrojan errores, regresa a la actividad 61. (NO) Las pruebas de funcionalidad y rendimiento del negocio no arrojan errores, continúa con la actividad 69.
69	1 DÍA	Solicita la configuración del entorno para el despliegue del sistema desarrollado a la Subdirección de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica
70	3 DÍAS	Prepara el entorno donde se implementará el sistema para realizar las pruebas correspondientes.
71	2 DÍAS	Ejecuta pruebas de caja blanca para evaluar la eficiencia de la operatividad del sistema creado en el entorno preparado. Decisión: (SÍ) Las pruebas de caja blanca arrojan los resultados esperados, continúa con la actividad 72. / (NO) Las pruebas de caja blanca no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 45.
72	2 DÍAS	Ejecuta pruebas de caja negra para evaluar la eficiencia de la operatividad del sistema creado en el entorno preparado. Decisión: (SÍ) Las pruebas de caja negra arrojan los resultados esperados, continúa con la actividad 73. / (NO) Las pruebas de caja negra no arrojan los resultados esperados, regresa a la actividad 57.
73	1 DÍA	Valida los resultados arrojados con las pruebas completadas y el caso de uso se considera el nuevo entregable
74	5 DÍAS	Elabora "Manual de Usuario", en el cual se detalla el funcionamiento del sistema y la manera sugerida de usa, para evitar errores.
75	10 DÍAS	Coordinan y agendan sesión de capacitación con el área solicitante.
76		Brindan capacitación al área solicitante apoyados del Manual de Usuario
77	1 DÍA	Liberan sistema en versión de prueba al usuario del área solicitante para que hagan uso de ella y evalúen su funcionamiento
78	2 DÍAS	Realiza las pruebas de usuario en la versión de prueba para explorar sus funciones, validar y, en su caso, retroalimentar. Decisión: (SÍ) Existen observaciones o solicitan adecuaciones al funcionamiento, regresa a la actividad 65. / (NO) No existen adecuaciones u observaciones a aplicar en el funcionamiento, continúa con la actividad 79.
79	1 DÍAS	Libera la versión final del nuevo entregable para su uso por parte del área solicitante. Fin de procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo: Requerimientos.
Anexo 10: Especificación de casos de uso.
Anexo 11: Documento de revisión 1.
Anexo 12: Documento de revisión 2.
Anexo 13: Documento de revisión 3.
Anexo 14: Documento de revisión Frondend.
Anexo 15: Documento de revisión Backend.
Anexo 16: Documento de revisión pruebas.
Anexo 17: Escenario de pruebas.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche
Visual Studio: Entorno de desarrollo integrado para Windows y macOS.
SQL Server: Sistema de gestión de base de datos relacional.
GitHub Desktop: Aplicación de código abierto que te ayuda a trabajar con código hospedado en GitHub u otros servicios de hospedaje de Git.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró

Yuhaira Yanine Reyes Martínez	**Libia del Carmen García May**	**Carlos David Almeida Chávez**	**Jersun Uriel Chuc Nava**	**Humberto Manuel Bolio Haas**
Coordinadora de Análisis de Sistemas	Coordinadora de Diseño de Sistemas	Coordinador de Desarrollo de Software de Servicios	Coordinador de Desarrollo de Software de Presentación	Coordinador de Operaciones

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Israel Antonio Cauich Caamal	**Ing. Omar Roberto Dolz Medina**	**Ing. Roberto Martínez Serrano**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Coordinador de Aseguramiento de Calidad	Coordinador de Soporte de Sistemas	Subdirector de Sistemas de Información	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 041/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI– SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO.

OBJETIVO

Brindar soporte técnico a las aplicaciones administrativas utilizadas por el Gobierno del Estado de Campeche, garantizando su correcto funcionamiento, seguridad y actualización mediante las modificaciones y correcciones necesarias.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones responsables de dar soporte técnico a las aplicaciones administrativas utilizadas por el Gobierno del Estado de Campeche.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, así como, de los Organismos Públicos Descentralizados que hagan uso de las aplicaciones administrativas del Gobierno del Estado de Campeche.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Sistemas de Información.
Coordinación de Soporte de Sistemas.
Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
SST: Subdirección de Sistemas de Información.
CSS: Coordinación de Soporte de Sistemas.
CSSA: Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
Backend: Se encarga de todos los procesos necesarios para que el sistema funcione de forma correcta.
Frontend: Es la parte del desarrollo que se dedica a la parte frontal de un sistema, en pocas palabras del diseño de un sistema, desde la estructura del sitio hasta los estilos como colores, fondos, tamaños hasta llegar a las animaciones y efectos.

Base de datos: Componentes críticos que permiten la gestión, almacenamiento y recuperación eficiente de grandes volúmenes de datos.

Error de Sistema: Problemas o fallos que surgen en el entorno operativo causados por factores relacionados con el software que afecta directamente el funcionamiento de la aplicación.

Error Técnico: Problemas o fallos en componentes físicos de infraestructura en los equipos informáticos y en los servicios de energía eléctrica, de las áreas administrativas.

Error de Usuario: Problemas o fallos que ocurren debido a una acción o decisión incorrecta tomada por el usuario al interactuar con un sistema, aplicación o dispositivo, los cuales no se deben a fallos en el software o hardware, sino a una utilización inadecuada o malentendidos por parte del usuario.

Ambientes: Diferentes escenarios en los cuales se desarrollan, prueban y despliegan las aplicaciones y sistemas.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA **DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 041/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se proporciona soporte técnico a las aplicaciones administrativas del Gobierno del Estado de Campeche, para mantener la funcionalidad e integridad, así como garantizar el funcionamiento, seguridad y actualización.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Reporta falla en las aplicaciones administrativas del Gobierno del Estado de Campeche y solicita atención por medio de **InvGate.**		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: Las solicitudes relacionadas con las incidencias de las aplicaciones administrativas del Gobierno del Estado deberán incluir los siguientes datos básicos: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Descripción de la incidencia presentada. • Imágenes o Screenshot de la incidencia. • Observaciones/comentarios relevantes.		
3	Subdirección de Sistemas de Información	Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos a través de **InvGate**, para		

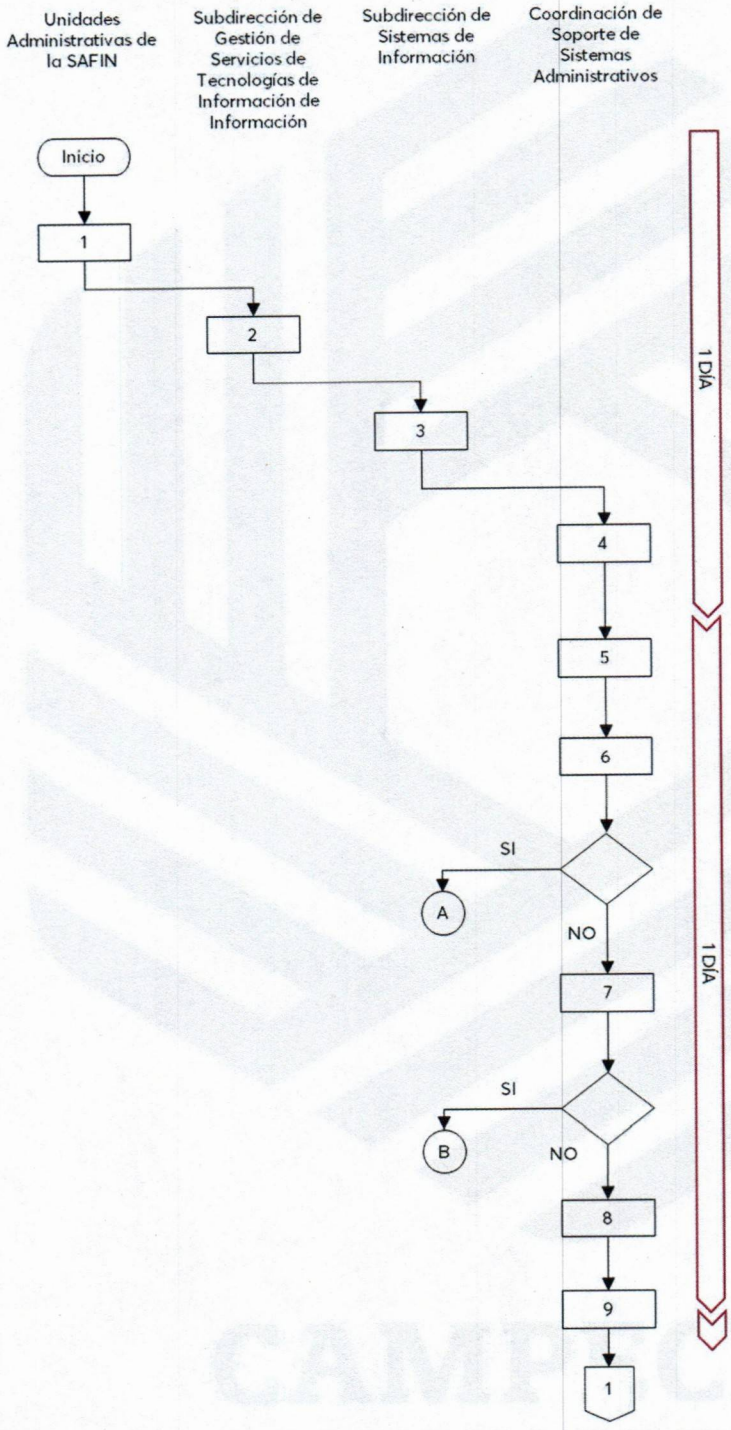
		validación, programación y atención.		
4	Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos	Recibe tarea asignada por medio de **InvGate** y analiza la información proporcionada y determina que la solicitud cuente con la información necesaria para dar solución		
5	Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos	Identifica el tipo de error existente (error técnico, error de usuario o error del sistema) tomando en cuenta que el sistema y su infraestructura esté funcionando de manera correcta.		1 día
6	Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos	Descarta que la falla en el sistema haya derivado de un problema técnico, verificando el registro en la base de datos que genera el mismo.		
	Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos	Decisión: (SI) el tipo de error es derivado de un problema técnico, el usuario solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento (NO el tipo de error es derivado de un problema técnico, continua con la actividad 7.		
7	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Identifica si la falla deriva de un error de usuario verificando que el sistema e infraestructura funcione de manera correcta o replica el escenario en el servidor de pruebas QA.		
	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Decisión: (SI) El error es del usuario, informa, solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento. / (NO) La falla no deriva de un error de usuario, continua con la actividad 8.		
8	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Verifica el error de sistema, ingresa al sistema APPGOBCAM donde se albergan las 22		

		aplicaciones administrativas, a las cuales se les da atención	
9	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Analiza el sistema para identificar el error de sistema que genera la incidencia.	
10	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Identifica el error en el sistema realizando una depuración en tres niveles Frontend, Backend y base de datos.	
11	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Realiza la corrección del sistema en el escenario identificado.	
12	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Habilita el ambiente de pruebas y aplica la corrección dentro del mismo.	
13	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Verifica que sea el resultado esperado en las pruebas.	
14	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Traslada la corrección dentro del ambiente de producción.	
15	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información por medio de **InvGate** que fue solventada la tarea para su validación. NOTA: En caso de que la serie de validaciones, correcciones y pruebas realizadas no logren resolver la incidencia reportada, o si la incidencia está relacionada con la implementación, creación o desarrollo dentro del sistema presupuestal, esta se canalizará al procedimiento correspondiente al desarrollo de sistemas de información para su atención y resolución.	
16	Subdirección de Gestión de Servicios de	Notifica a la Unidades Administrativas de la SAFIN que	

	Tecnologías de Información	la tarea se ha realizado para que verifique el funcionamiento.		
17	Unidades Administrativas de la SAFIN	Realiza prueba en el sistema y verifica que funcione de la manera esperada		
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión:(SI) funciona conforme lo solicitado, continua con la actividad 18. / (NO) funciona conforme lo solicitado, reporta vía **InvGate** y regresa a la actividad 11		
18	Unidades Administrativas de la SAFIN	Da visto bueno a la tarea creada de la incidencia reportada y notifica a través de **InvGate**		
19	Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	Actualiza estatus en sistema **InvGate** para notificar que la tarea ha sido solventada		1 día
20	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Revisa el estatus y solicita el cierre de la tarea a través de **InvGate.**		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO



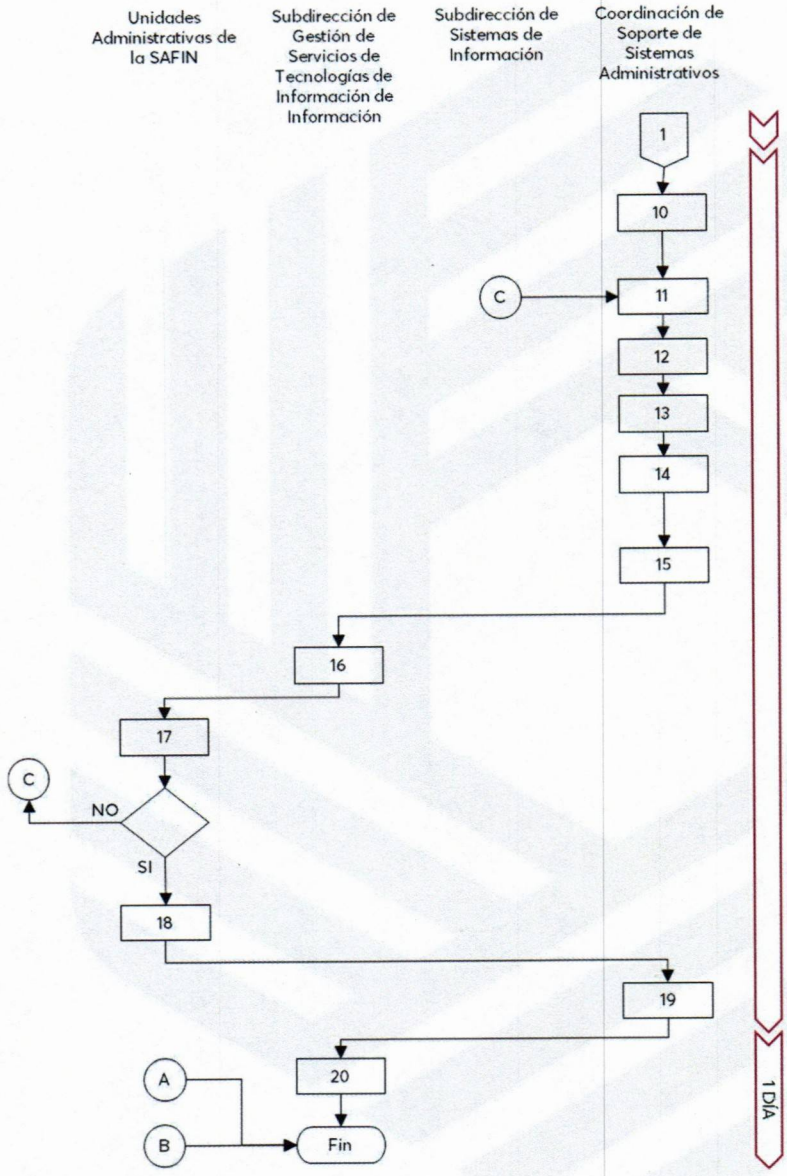
CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

1. Reporta falla en las aplicaciones administrativas del Gobierno del Estado de Campeche y solicita atención por medio de InvGate.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte de Sistemas Administrativos a través de InvGate, para validación, programación y atención.
4. Recibe tarea asignada por medio de InvGate y analiza la información proporcionada y determina que la solicitud cuente con la información necesaria para dar solución
5. Identifica el tipo de error existente (error técnico, error de usuario o error del sistema) tomando en cuenta que el sistema y su infraestructura esté funcionando de manera correcta.
6. Descarta que la falla en el sistema haya derivado de un problema técnico, verificando el registro en la base de datos que genera el mismo.

   Decisión: (SI) el tipo de error es derivado de un problema técnico, el usuario solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento (NO el tipo de error es derivado de un problema técnico, continua con la actividad 7.
7. Identifica si la falla deriva de un error de usuario verificando el sistema e infraestructura funcione de manera correcta o replica el escenario en el servidor de pruebas QA.

   Decisión: (SI) El error es de usuario, informa, solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento. / (NO) La falla no deriva de un error de usuario, continua con la actividad 8.
8. Verifica el error de sistema, ingresa al sistema APPGOBCAM donde se albergan las 22 aplicaciones administrativas, a las cuales se les da atención
9. Analiza el sistema para identificar el error de sistema que genera la incidencia.

SOPORTE TÉCNICO A LAS APLICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO



10 Identifica el error en el sistema realizando una depuración en tres niveles Frontend, Backend y base de datos.

11 Realiza la corrección del sistema en el escenario identificado.

12 Habilita el ambiente de pruebas y aplica la corrección dentro del mismo.

13 Verifica que sea el resultado esperado en las pruebas.

14 Traslada la corrección dentro del ambiente de producción.

15 Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información por medio de InvGate que fue solventada la tarea para su validación.

16 Notifica a la Unidades Administrativas de la SAFIN que la tarea se ha realizado para que verifique el funcionamiento.

17 Realiza prueba en el sistema y verifica que funcione de la manera esperada

Decisión:(SI) funciona conforme lo solicitado, continua con la actividad 18. / (NO) funciona conforme lo solicitado, reporta vía InvGate y regresa a la actividad 11

18 Da visto bueno a la tarea creada de la incidencia reportada y notifica a través de InvGate

19 Actualiza estatus en sistema InvGate para notificar que la tarea ha sido solventada

20 Revisa el estatus y solicita el cierre de la tarea a través de InvGate.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
Jorge Arturo Domínguez Poot Coordinador de Soporte de Sistemas Administrativos	**Omar Roberto Dolz Medina** Coordinador de Soporte de Sistemas	**Ing. Roberto Martínez Serrano** Subdirector de Sistemas de Información	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 042/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO.

OBJETIVO

Brindar soporte técnico a los Sistemas Presupuestales utilizados por el Gobierno del Estado de Campeche, garantizando su correcto funcionamiento, seguridad y actualización mediante las modificaciones y correcciones necesarias.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Sistemas de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones responsables de dar soporte técnico a los Sistemas Presupuestales utilizados por el Gobierno del Estado de Campeche.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, así como, de los Organismos Públicos Descentralizados que hagan uso de los Sistemas Presupuestales del Gobierno del Estado de Campeche.

RESPONSABILIDADES

Unidades Administrativas de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información.
Subdirección de Sistemas de Información.
Coordinación de Soporte de Sistemas.
Coordinación de Soporte de Sistemas Presupuestales.

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría en Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.
SGSTI: Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información.
SST: Subdirección de Sistemas de Información.
CSS: Coordinación de Soporte de Sistemas.
InvGate: InvGate Service Management.
Usuario: Persona que interactúa con un sistema, producto o servicio para realizar tareas o consumir información.
Solicitud de servicio: Petición formal realizada por un usuario para recibir asistencia en relación con tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
Incidencia: Cualquier evento o problema inesperado que afecte el funcionamiento normal de un servicio, sistema o proceso.
Tarea: Solicitud de servicio registrada en InvGate.
Backend: Se encarga de todos los procesos necesarios para que el sistema funcione de forma correcta.
Frontend: Es la parte del desarrollo que se dedica a la parte frontal de un sistema, en pocas palabras del diseño de un sistema, desde la estructura del sitio hasta los estilos como colores, fondos, tamaños hasta llegar a las animaciones y efectos.

Base de datos: Componentes críticos que permiten la gestión, almacenamiento y recuperación eficiente de grandes volúmenes de datos.

Error de Sistema: Problemas o fallos que surgen en el entorno operativo causados por factores relacionados con el software que afecta directamente el funcionamiento de la aplicación.

Error Técnico: Problemas o fallos en componentes físicos de infraestructura en los equipos informáticos y en los servicios de energía eléctrica, de las áreas administrativas.

Error de Usuario: Problemas o fallos que ocurren debido a una acción o decisión incorrecta tomada por el usuario al interactuar con un sistema, aplicación o dispositivo, los cuales no se deben a fallos en el software o hardware, sino a una utilización inadecuada o malentendidos por parte del usuario.

Ambientes: Diferentes escenarios en los cuales se desarrollan, prueban y despliegan las aplicaciones y sistemas.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA **DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 042/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: A través de este procedimiento se proporciona soporte técnico a los Sistemas Presupuestales del Gobierno del Estado de Campeche, para mantener la funcionalidad e integridad, así como garantizar el funcionamiento, seguridad y actualización.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Reporta falla en los Sistemas Presupuestales del Gobierno del Estado de Campeche y solicita atención por medio de **InvGate.**		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de **InvGate**. NOTA: Las solicitudes relacionadas con las incidencias de los sistemas presupuestales del Gobierno del Estado deberán incluir los siguientes datos básicos: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Descripción de la incidencia presentada. • Imágenes o Screenshot de la incidencia. • Observaciones/comentarios relevantes.		
3	Subdirección de Sistemas de Información	Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte de Sistemas Presupuestales a través de **InvGate**, para		

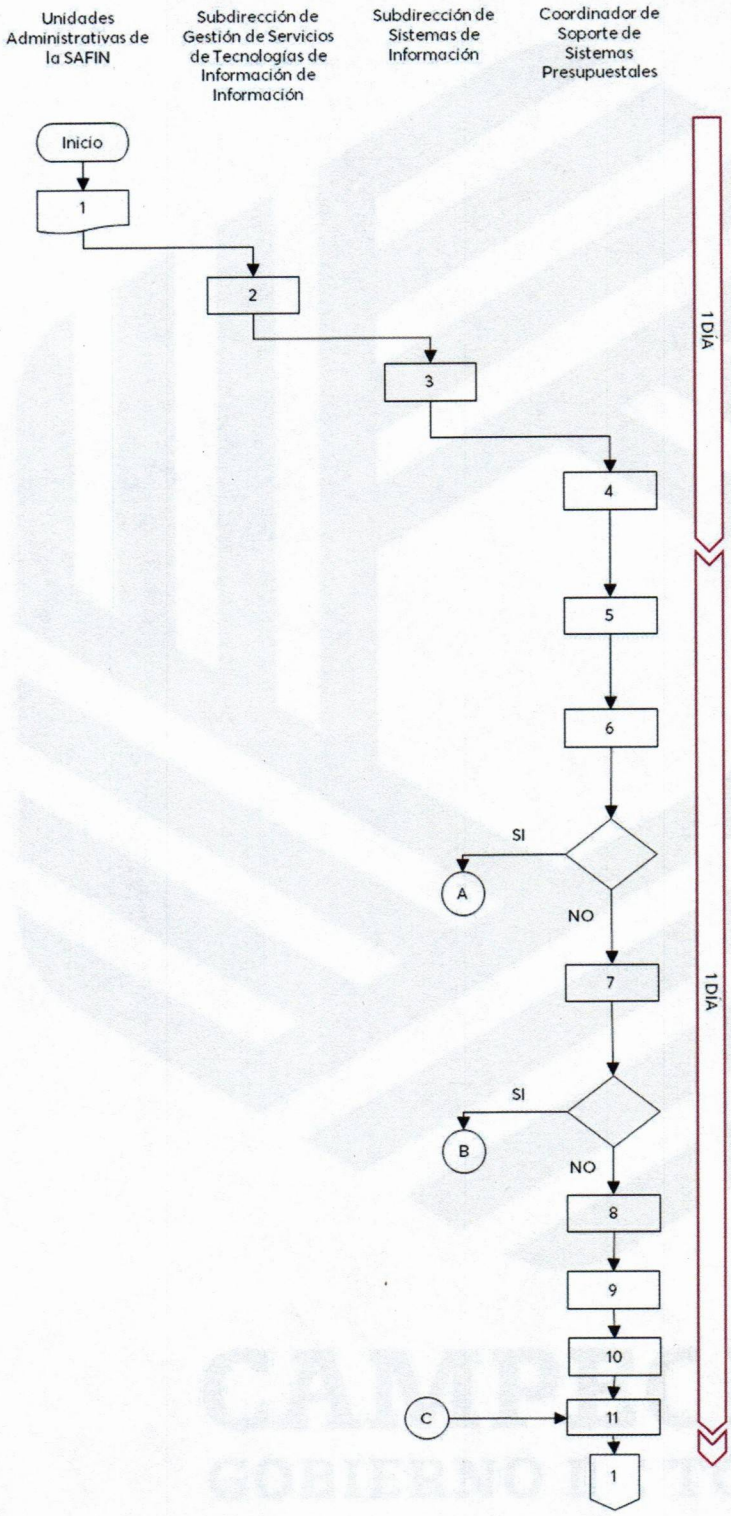
		validación, programación y atención.		
4	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Recibe tarea asignada por medio de **InvGate** y analiza la información proporcionada y determina que la solicitud cuente con la información necesaria para dar solución		
5	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Identifica el tipo de error existente (error técnico, error de usuario o error del sistema) tomando en cuenta que el sistema y su infraestructura esté funcionando de manera correcta.		
6	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Descarta que la falla en el sistema haya derivado de un problema técnico, verificando el registro en la base de datos que genera el mismo.		
	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Decisión: (SI) el tipo de error es derivado de un problema técnico, usuario solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento (NO el tipo de error es derivado de un problema técnico, continua con la actividad 7.		1 día
7	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Identifica si la falla deriva de un error de usuario verificando que el sistema e infraestructura funcione de manera correcta o replica el escenario en el servidor de pruebas QA.		
	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Decisión: (SI) El error es de usuario, informa, solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento. / (NO) La falla no deriva de un error de usuario, continua con la actividad 8.		
8	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Verifica el error de sistema, ingresa al sistema presupuestal donde se albergan las		

		aplicaciones presupuestales, a las cuales se les da atención	
9	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Analiza el sistema presupuestal para identificar el error de sistema que genera la incidencia.	
10	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Identifica el error en el sistema realizando una depuración en tres niveles Frontend, Backend y base de datos.	
11	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Realiza la corrección del sistema en el escenario identificado.	
12	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Habilita el ambiente de pruebas y aplica la corrección dentro del mismo.	
13	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Verifica que sea el resultado esperado en las pruebas.	
14	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Traslada la corrección dentro del ambiente de producción.	
15	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información por medio de **InvGate** que fue solventada la tarea para su validación. NOTA: En caso de que la serie de validaciones, correcciones y pruebas realizadas no logren resolver la incidencia reportada, o si la incidencia está relacionada con la implementación, creación o desarrollo dentro del sistema presupuestal, esta se canalizará al procedimiento correspondiente al desarrollo de sistemas de información para su atención y resolución.	
16	Subdirección de Gestión de Servicios de	Notifica a la Unidades Administrativas de la SAFIN que	

	Tecnologías de Información	la tarea se ha realizado para que verifique el funcionamiento.		
17	Unidades Administrativas de la SAFIN	Realiza prueba en el sistema y verifica que funcione de la manera esperada		
	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión:(SI) funciona conforme lo solicitado, continua con la actividad 18. / (NO) funciona conforme lo solicitado, reporta vía **InvGate** y regresa a la actividad 11		
18	Unidades Administrativas de la SAFIN	Da visto bueno a la tarea creada de la incidencia reportada y notifica a través de **InvGate**		
19	Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	Actualiza estatus en sistema **InvGate** para notificar que la tarea ha sido solventada		
20	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Revisa el estatus y solicita el cierre de la tarea a través de **InvGate.**		1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO

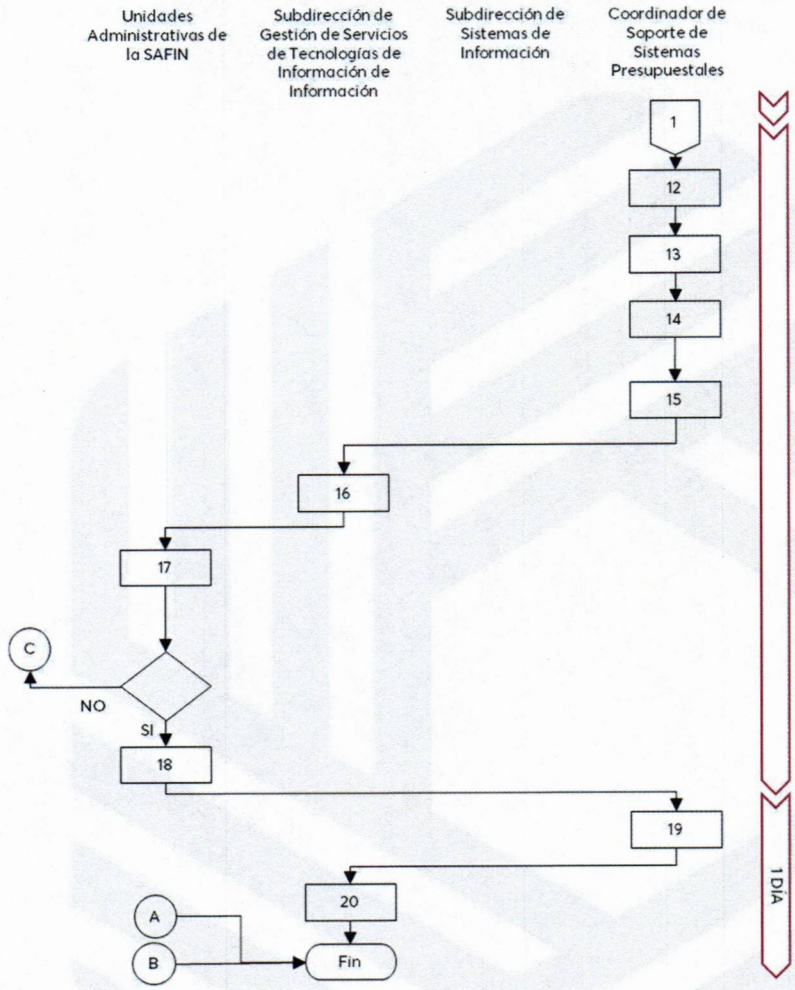


1. Reporta falla en los Sistemas Presupuestales del Gobierno del Estado de Campeche y solicita atención por medio de InvGate
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna a la Subdirección de la DTIyT que competa la atención, a través de InvGate.
3. Recibe, revisa, prioriza y turna a la Coordinación de Soporte de Sistemas Presupuestales a través de InvGate, para validación, programación y atención.
4. Recibe tarea asignada por medio de InvGate y analiza la información proporcionada y determina que la solicitud cuente con la información necesaria para dar solución
5. Identifica el tipo de error existente (error técnico, error de usuario o error del sistema) tomando en cuenta que el sistema y su infraestructura esté funcionando de manera correcta.
6. Descarta que la falla en el sistema haya derivado de un problema técnico, verificando el registro en la base de datos que genera el mismo.

   Decisión: (SI) el tipo de error es derivado de un problema técnico, usuario solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento (NO el tipo de error es derivado de un problema técnico, continua con la actividad 7.
7. Identifica si la falla deriva de un error de usuario verificando que el sistema e infraestructura funcione de manera correcta o replica el escenario en el servidor de pruebas QA.

   Decisión: (SI) El error es de usuario, informa, solicita el cierre de la tarea y finaliza el procedimiento. / (NO) La falla no deriva de un error de usuario, continua con la actividad 8.
8. Verifica el error de sistema, ingresa al sistema presupuestal donde se albergan las aplicaciones presupuestales, a las cuales se les da atención
9. Analiza el sistema presupuestal para identificar el error de sistema que genera la incidencia.
10. Identifica el error en el sistema realizando una depuración en tres niveles Frontend, Backend y base de datos.
11. Realiza la corrección del sistema en el escenario identificado.

SOPORTE TÉCNICO A LOS SISTEMAS PRESUPUESTALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO



12 Habilita el ambiente de pruebas y aplica la corrección dentro del mismo.

13 Verifica que sea el resultado esperado en las pruebas.

14 Traslada la cofrección dentro del ambiente de producción

15 Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información de Información por medio de InvGate que fue solventada la tarea para su validación.

16 Notifica a la Unidades Administrativas de la SAFIN que la tarea se ha realizado para que verifique el funcionamiento.

17 Realiza prueba en el sistema y verifica que funcione de la manera esperada

Decisión:(SI) funciona conforme lo solicitado, continua con la actividad 18. / (NO) funciona conforme lo solicitado, reporta vía InvGate y regresa a la actividad 11

18 Da visto bueno a la tarea creada de la incidencia reportada y notifica a través de InvGate

19 Actualiza estatus en sistema InvGate para notificar que la tarea ha sido solventada

20 Revisa el estatus y solicita el cierre de la tarea a través de InvGate.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó
José Alejandro Pacheco Martínez Coordinador de Soporte de Sistemas Presupuestales	**Omar Roberto Dolz Medina** Coordinador de Soporte de Sistemas	**Ing. Roberto Martínez Serrano** Subdirector de Sistemas de Información	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta** Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 043/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – GESTIÓN DE LOS SITIOS OFICIALES DE LA SAFIN Y SEAFI

OBJETIVO

Atención a las solicitudes e incidencias recibidas por medio de **InvGate**, con relación a la gestión de los sitios de los portales oficiales de la SAFIN, Transparencia SAFIN, sobre la gestión de usuarios, actualizaciones, carga de contenido y modificaciones de texto en los portales.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Subdirección de Sistemas de la Información de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tengan a su cargo la atención a las solicitudes sobre de los sitios de los portales oficiales de la SAFIN.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas responsables de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieran de la atención y gestión de los sitios oficiales de la SAFIN.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Subdirección de Sistemas de Información
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado de Campeche.
Ley Federal del Trabajo.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
SEAFI: Servicio de Administración Fiscal del Estado de Campeche.
InvGate: InvGate Service Management.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**GESTIÓN DE LOS SITIOS OFICIALES DE LA SAFIN Y SEAFI**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 043/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Se brinda la atención a las solicitudes recibidas referentes a la Gestión de los sitios de los portales oficiales, de SEAFI, SAFIN y Transparencia SAFIN sobre la gestión de usuarios, actualizaciones, carga de contenido, así como la atención a las incidencias relacionadas con las modificaciones de texto en los portales.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

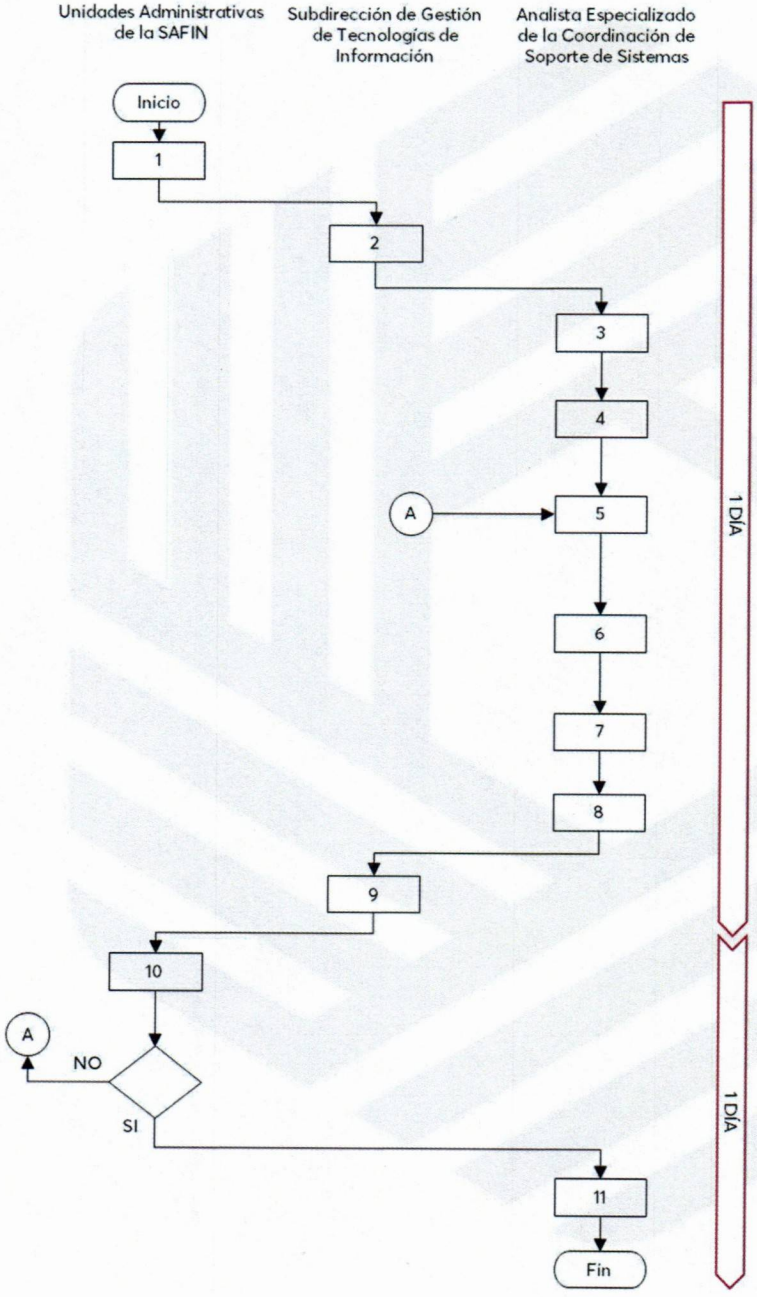
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidades Administrativas de la SAFIN	Solicita atención referente a la Gestión de los sitios oficiales de la SAFIN.		1 día
2	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.	Recibe solicitud, crea tarea, y asigna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas, a través de **InvGate**. NOTA: La solicitud deberá indicar: • Nombre completo del servidor público. • Número de empleado. • Área de adscripción. • Correo electrónico. • Descripción de la problemática o atención requerida. • Capturas de pantalla, en caso de contar con ellas.		
3	Analista Especializado de la Coordinación	Recibe solicitud por medio de **InvGate**, relacionado con la Gestión de los sitios		

	de Soporte de Sistemas	de los portales oficiales, de SAFIN y SEAFI.		
4	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Verifica que la tarea contenga la información necesaria para solventarla.		
5	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Analiza la solicitud para identificar el tipo de atención que se le dará, en las que se destacan la creación de Usuario, actualizaciones, modificaciones en las páginas de atención a los contribuyentes etc.		
6	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Ingresa al sistema Joomla en el que se atienden todas las solicitudes asignadas y en el cual permite crear, modificar o eliminar contenido de un sitio.		
7	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Realiza la tarea tomando en consideración los datos que le fueron proporcionados a través de **InvGate.**		
8	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información, por medio de **InvGate** que se ha solventado la tarea.		
9	Subdirección de Gestión de Tecnologías de Información	Notifica al solicitante que ha sido atendida la solicitud, para su posterior revisión y validación.		
10	Unidades Administrativas de la SAFIN	Revisa y verifica que la tarea se haya realizado de manera correcta o si es necesario realizarle alguna modificación.		1 día

	Unidades Administrativas de la SAFIN	Decisión: (SI) la tarea se realizó conforme a lo solicitado, informa a través de InvGate y pasa a la actividad 11. / (NO) se realizó conforme lo solicitado, notifica a través de InvGate y regresa a la actividad 5.		
11	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que se atendió la solicitud y solicita el cierre de la tarea.		
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

GESTIÓN DE LOS SITIOS OFICIALES DE LA SAFIN Y SEAFI



1. Solicita atención referente a la Gestión de los sitios oficiales de la SAFIN.
2. Recibe solicitud, crea tarea, y asigna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas, a través de InvGate.
3. Recibe solicitud por medio de InvGate, relacionado con la Gestión de los sitios de los portales oficiales, de SAFIN y SEAFI.
4. Verifica que la tarea contenga la información necesaria para solventarla.
5. Analiza la solicitud para identificar el tipo de atención que se le dará, en las que se destacan la creación de Usuario, actualizaciones, modificaciones en las páginas de atención a los contribuyentes etc.
6. Ingresa al sistema Joomla en el que se atienden todas las solicitudes asignadas y en el cual permite crear, modificar o eliminar contenido de un sitio.
7. Realiza la tarea tomando en consideración los datos que le fueron proporcionados a través de InvGate.
8. Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información, por medio de InvGate que se ha solventado la tarea.
9. Notifica al solicitante que ha sido atendida la solicitud, para su posterior revisión y validación.
10. Revisa y verifica que la tarea se haya realizado de manera correcta o si es necesario realizarle alguna modificación.

    Decisión: (SI) la tarea se realizó conforme a lo solicitado, informa a través de InvGate y pasa a la actividad 11. / (NO) se realizó conforme lo solicitado, notifica a través de InvGate y regresa a la actividad 5
11. Notifica a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información que se atendió la solicitud y solicita el cierre de la tarea

Fin del procedimiento.

FORMATOS Y ANEXOS

Este procedimiento no requiere del uso de formatos y anexos institucionales para su desarrollo.

SISTEMAS RELACIONADOS

InvGate Service Management: Plataforma integral para la gestión de servicios, atención y seguimiento de solicitudes de tecnologías de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones.
JOOMLA: Es un sistema de gestión de contenidos que permite desarrollar sitios web dinámicos e interactivos. Permite crear, modificar o eliminar contenido de un sitio web de manera sencilla a través de un "panel de administración".

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Adrián Calderón Estrella	**Ing. Roberto Martínez Serrano**	**Ing. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Coordinación de Sistemas	Subdirector de Sistemas de Información	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 044/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DEL ARCHIVO EN TRAMITE DE LA DTIyT

OBJETIVO

Elabora el inventario del archivo en trámite de manera trimestral en base a la solicitud recibida por medio del correo institucional para tener un control de los documentos enviados y recibidos despendiendo del área de la DITyT, y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Subdirección de Sistemas de la Información de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tengan a su cargo la elaboración del inventario de archivo en trámite de la DTIyT.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de Unidad Coordinadora de archivos de la Dirección General de Patrimonio y Servicios Generales de la SAFIN, responsables de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieran de la información y actualización de los inventarios de la DTIyT.

RESPONSABILIDADES

Unidad Coordinadora de Archivos
Director General de Patrimonio y Servicios Generales de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado de Campeche.
Ley Federal del Trabajo.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DEL ARCHIVO EN TRAMITE DE LA DTIyT**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 044/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Elabora el inventario del archivo en trámite de manera trimestral con base en la solicitud recibida, para mantener un control de los documentos enviados y recibidos despendiendo del área de la DITyT, y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

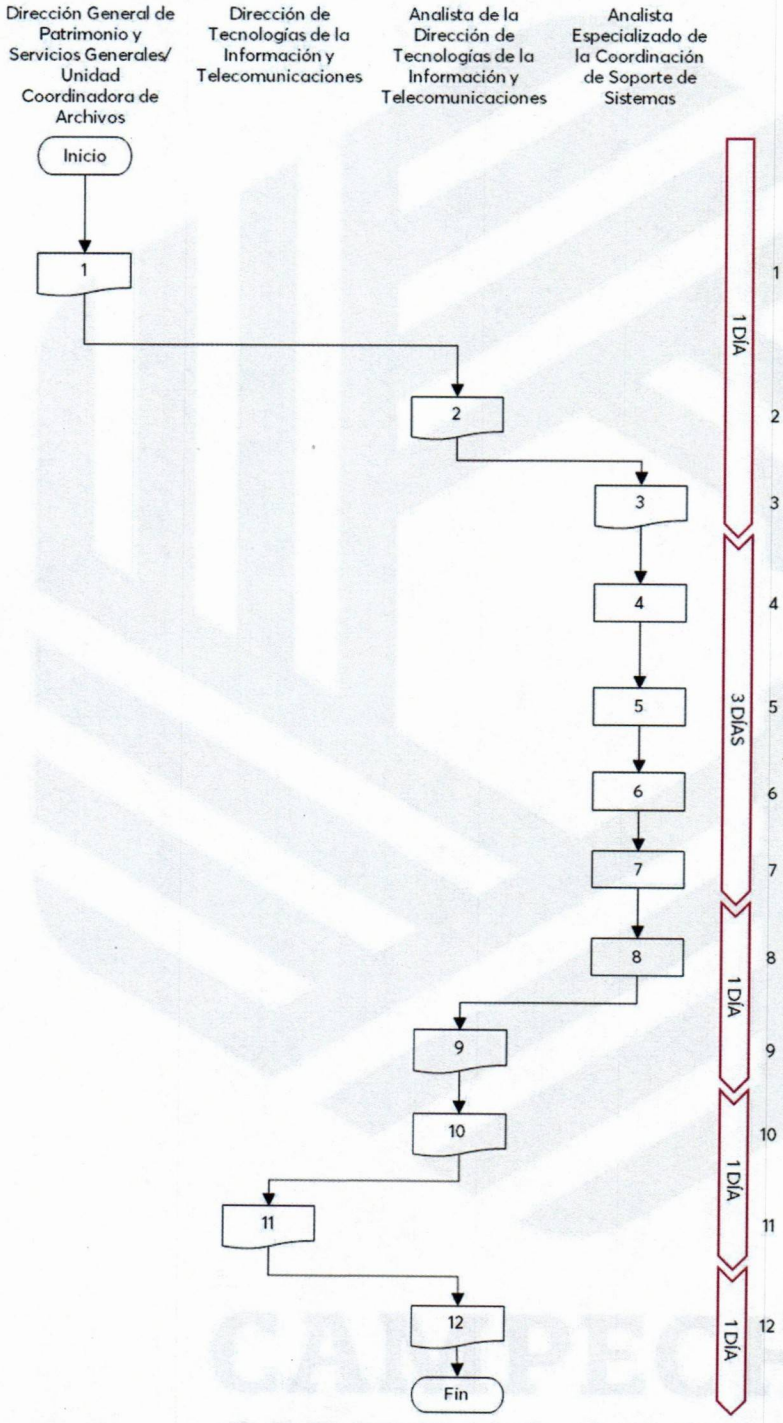
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Dirección General de Patrimonio y Servicios Generales/ Unidad Coordinadora de Archivos	Solicita el Inventario de Archivo en Trámite del Trimestre que corresponda, por oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM dirigido a la DTIyT, anexando el instructivo del llenado del formato y el formato del inventario de archivo en trámite, conforme al catálogo de disposición documental del año en curso.	Oficio de solicitud Formato de archivo en tramite	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe solicitud y turna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas a través del correo institucional.	Oficio de solicitud Formato de archivo en tramite	

3	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Recibe solicitud del Inventario de Archivo de Tramite.	Oficio de solicitud Formato de archivo en tramite	
4	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Identifica los documentos que serán considerados para elaborar el archivo en trámite, con base en el Catálogo de Disposición Documental del año al que corresponda, emitido por la Unidad Coordinadora de Archivos		3 días
5	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Crea carpeta organizando los oficios físicos conforme a la fecha de recibido que se indica en los sellos de los documentos.		
6	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Captura información solicitada en el formato de inventario proporcionado por la Unidad Coordinadora de Archivos	Formato del inventario de archivo en trámite	
7	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Corrobora que se haya llenado conforme a la información solicitada.		
8	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Notifica y envía al Analista de la DTIyT el formato debidamente llenado conforme a la información solicitada, por la Unidad Coordinadora de Archivos.		1 día
9	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora oficio de respuesta adjuntando formato del inventario debidamente llenado con la información solicitada.	Oficio de Respuesta	
10	Analista de la Dirección de Tecnologías de la	Turna al Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y		1 día

	Información y Telecomunicaciones	Telecomunicaciones para firma de manera física y digital.		
11	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe oficio de respuesta y formato del Inventario para proceder con la firma de los documentos y envía al Analista de la DTIyT.	Oficio de Respuesta	
12	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, escanea y envía oficio de respuesta y el inventario a la Unidad Coordinadora de Archivos, por medio de correo institucional y de manera física.	Oficio de Respuesta	1 día
		Fin del procedimiento.		

DIAGRAMA

ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DEL ARCHIVO EN TRAMITE DE LA DTIyT



1. Solicita el Inventario de Archivo en Trámite del Trimestre que corresponda, por oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM dirigido a la DTIyT, anexando el instructivo del llenado del formato y el formato del inventario de archivo en trámite, conforme al catálogo de disposición documental del año en curso..
2. Recibe solicitud y turna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas a través del correo institucional.
3. Recibe solicitud del Inventario de Archivo de Tramite.
4. Identifica los documentos que serán considerados para elaborar el archivo en trámite, con base en el Catálogo de Disposición Documental del año al que corresponda, emitido por la Unidad Coordinadora de Archivos
5. Crea carpeta organizando los oficios físicos conforme a la fecha de recibido que se indica en los sellos de los documentos.
6. Captura información solicitada en el formato de inventario proporcionado por la Unidad Coordinadora de Archivos
7. Corrobora que se haya llenado conforme a la información solicitada.
8. Notifica y envía al Analista de la DTIyT el formato debidamente llenado conforme a la información solicitada, por la Unidad Coordinadora de Archivos.
9. Elabora oficio de respuesta adjuntando formato del inventario debidamente llenado con la información solicitada.
10. Turna al Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para firma de manera física y digital.
11. Recibe oficio de respuesta y formato del Inventario para proceder con la firma de los documentos y envía al Analista de la DTIyT
12. Recibe, escanea y envía oficio de respuesta y el inventario a la Unidad Coordinadora de Archivos, por medio de correo institucional y de manera física.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 18: Inventario de Archivo en Trámite

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Adrián Calderón Estrella	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 045/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE RESULTADOS DE LA DTIyT

OBJETIVO

Realiza el Reporte Trimestral de Indicadores de Resultados por medio del llenado de formatos proporcionados por el área correspondiente de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Subdirección de Sistemas de la Información de la Dirección de Tecnologías de la información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tengan a su cargo realizar los reportes trimestrales de los indicadores.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las unidades administrativas responsables de la Secretaría de Administración y Finanzas que requieran de la información de los reportes de indicadores trimestrales, para su publicación en los sitios oficiales.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN.
Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE RESULTADOS DE LA DTIyT**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 045/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Se brinda información sobre los "Indicadores de Resultados" con forme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información por medio del llenado de los formatos proporcionados por el área correspondiente.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

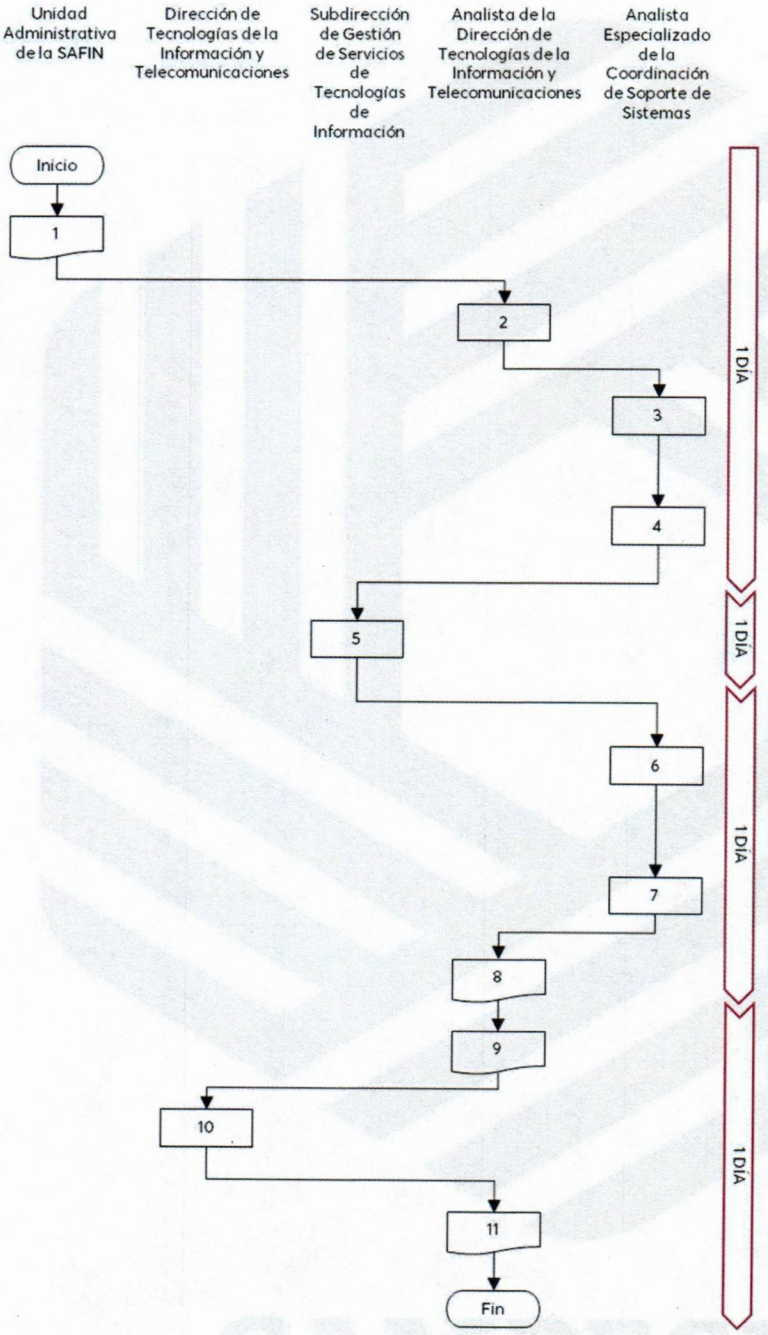
#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidad Administrativa de la SAFIN	Solicita información sobre los Indicadores de Resultados, por medio de oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM dirigido a la DTIyT. **NOTA:** La información solicitada es de conformidad con el artículo 74 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, fracción VI. "Indicadores de resultados".	Oficio de solicitud	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.	Recibe solicitud y turna por medio de correo electrónico al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas		
3	Analista Especializado de la Coordinación	Recibe de manera física y correo electrónico la solicitud de Información		

	de Soporte de Sistemas	sobre los Indicadores de Resultados para su atención		
4	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Solicita reporte del estado de las solicitudes registradas, atendidas y cerradas de los Programas Presupuestales 10, 11 y 12, durante el trimestre, a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información		
5	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Recibe solicitud y envía información solicitada correspondiente al estado de las solicitudes registradas, atendidas y cerradas de la Subdirección.		1 día
6	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Realiza modificaciones en el formato de Excel proporcionado por el solicitante, en las columnas del Título, Fecha de inicio del periodo que se informa, Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador avance de metas y Áreas responsables que generan, poseen publican y actualizan la información. ,		1 día
7	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Envía al Analista de la DTIyT el formato debidamente llenado conforme a la información solicitada, por la Unidad Administrativa de la SAFIN.		
8	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Elabora oficio de respuesta adjuntando formato debidamente llenado con la información solicitada.	Oficio de Respuesta	
9	Analista de la Dirección de	Turna al Titular de la Dirección de Tecnologías de		1 día

	Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	la Información y Telecomunicaciones para firma.		
10	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe oficio de respuesta y formato de Indicadores de resultados para proceder con la firma de los documentos y envía a la Analista de la DTIyT.	Oficio de Respuesta	
11	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe, escanea y envía oficio de respuesta y formato de indicadores de resultados a la Unidad Administrativa de la SAFIN, por medio de correo institucional y de manera física.	Oficio de Respuesta	
		Fin del procedimiento		

DIAGRAMA

REPORTE TRIMESTRAL DE INDICADORES DE RESULTADOS DE LA DTIyT



1. Solicita información sobre los Indicadores de Resultados, por medio de oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM dirigido a la DTIyT.
2. Recibe solicitud y turna por medio de correo electrónico al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.
3. Recibe de manera física y correo electrónico la solicitud de Información sobre los Indicadores de Resultados para su atención
4. Solicita reporte del estado de las solicitudes registradas, atendidas y cerradas de los Programas Presupuestales 10, 11 y 12, durante el trimestre, a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
5. Recibe solicitud y envía información solicitada correspondiente al estado de las solicitudes registradas, atendidas y cerradas de la Subdirección
6. Realiza modificaciones en el formato de Excel proporcionado por el solicitante, en las columnas del Título, Fecha de inicio del periodo que se informa, Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador avance de metas y Áreas responsables que generan, poseen publican y actualizan la información.
7. Envía al Analista de la DTIyT el formato debidamente llenado conforme a la información solicitada, por la Unidad Administrativa de la SAFIN.
8. Elabora oficio de respuesta adjuntando formato debidamente llenado con la información solicitada.
9. Turna al Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones para firma.
10. Recibe oficio de respuesta y formato de Indicadores de resultados para proceder con la firma de los documentos y envía a la Analista de la DTIyT.
11. Recibe, escanea y envía oficio de respuesta y formato de indicadores de resultados a la Unidad Administrativa de la SAFIN, por medio de correo institucional y de manera física.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 19: Formato de Indicadores de Resultados

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Adrián Calderón Estrella	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Coordinación de Sistemas Administrativos	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MP 046 /SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI – REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL

OBJETIVO

Capturar de manera oportuna en el Sistema de Evaluación Integral (SEI) la información correspondiente al avance de metas e indicadores de resultados de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

ALCANCE

Interno: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Subdirección de Sistemas de la Información de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, que tengan a su cargo la captura de reportes de metas de la DTIyT en el SEI.

Externo: Este procedimiento aplica a los servidores públicos de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Administración y Finanzas responsable de la integración de la información sobre los reportes trimestrales.

RESPONSABILIDADES

Unidad Administrativa de la SAFIN
Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas
Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado de Campeche.
Ley Federal del Trabajo.
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche.
Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Campeche.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.
Manual de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas.
Manual de Normas y Procedimientos del ejercicio del Presupuesto de la Secretaría de Administración y Finanzas Vigente.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

SAFIN: Secretaría de Administración y Finanzas.
DTIyT: Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones
SEI: Sistema de Evaluación Integral
POA: Programa Operativo Anual

PROCEDIMIENTO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL**
NÚMERO DE PROCEDIMIENTO	MP 046/SAFIN/SSAyF/-/DTIyT/SSI
FECHA DE EMISIÓN	
VERSIÓN	1

Descripción: Realiza captura en el Sistema de Evaluación Integral (SEI) la información correspondiente al avance de metas e indicadores de resultados de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#	ÁREA / RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN GENERADA	TIEMPO
1	Unidad Administrativa de la SAFIN	Solicita reporte de metas correspondiente al año en curso, por oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM, dirigido a la DTIyT	Oficio de solicitud	1 día
2	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe solicitud y turna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas a través del correo institucional.	Oficio de solicitud	
3	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Recibe y analiza la solicitud realizada por la Unidad Administrativa de la SAFIN.	Oficio de solicitud	
4	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Solicita a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información el reporte de "Solicitudes Registradas, durante el Trimestre" del		

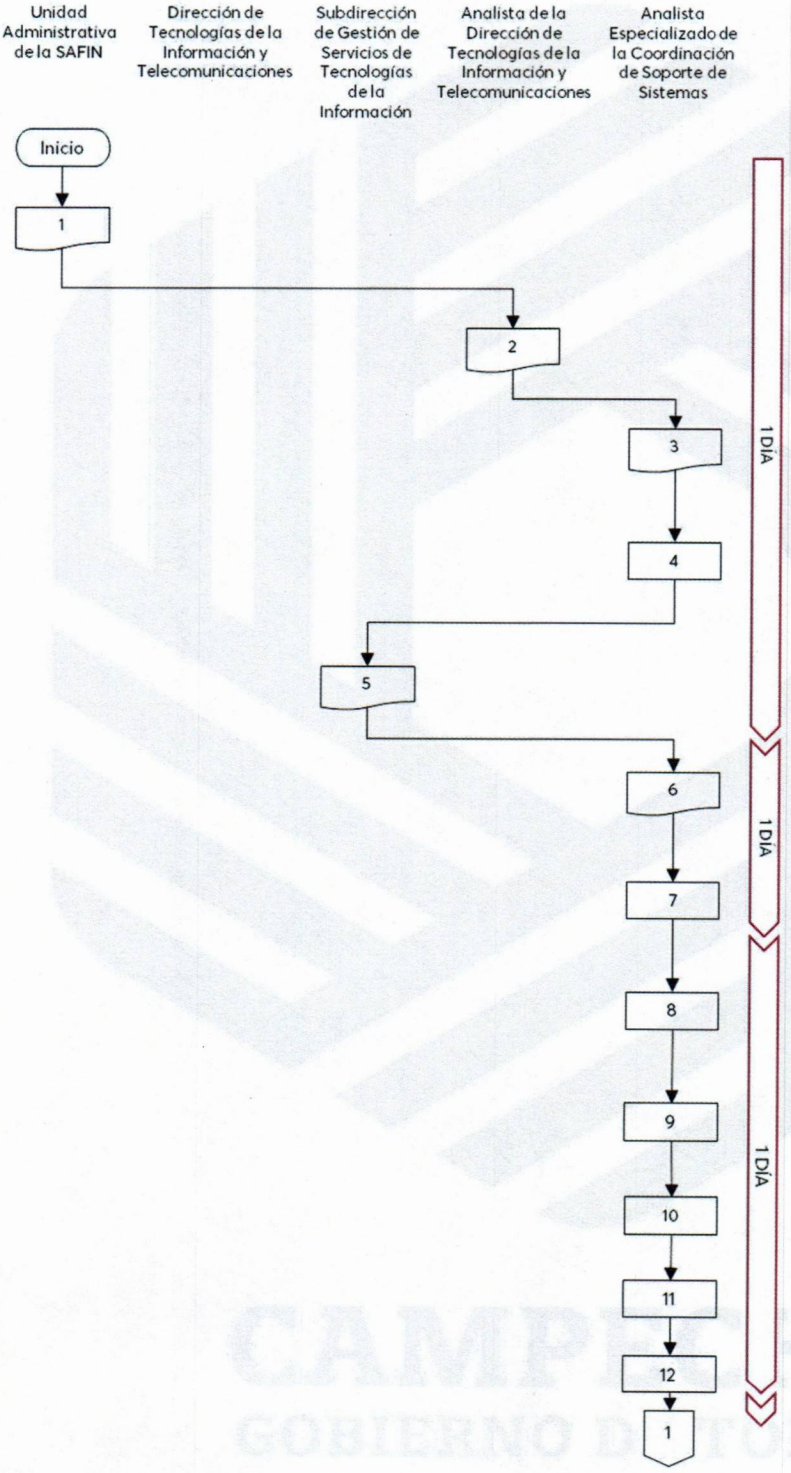
		año en curso, que han sido, cerradas, en archivo de Excel.		
5	Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	Recibe, identifica y envía información solicitada al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.	Archivo Excel de Solicitudes registradas	
6	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.	Recibe y analiza las solicitudes registradas, atendidas y cerradas del trimestre para identificar el programa presupuestario al cual pertenecen. **NOTA:** **Los programas presupuestarios que se identifican son:** Número 10- Recaudación hacendaria, 11- Control del ejercicio del gasto público, 12- Administración de Recursos Humanos, Materiales y Servicios	Archivo Excel de Solicitudes registradas	1 día
7	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.	Identifica la información que extraerá de los reportes proporcionados por la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.		
8	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.	Ingresa al Sistema de Evaluación Integral (SEI) a través de la página sistemas.contraloria.campeche.gob.mx con el usuario y contraseña proporcionadas.		
9	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Ingresa al apartado "Metas" en el que captura la información tomando en consideración los reportes proporcionados por la SGSTI		1 día
10	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Identifica la información del programa presupuestario y selecciona el trimestre al que corresponde		

11	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Captura la información que corresponda conforme lo solicita la plataforma. **NOTA:** Si la información capturada es más de lo esperado, se justificará en el apartado "Observaciones" con la frase "Se recibieron un número mayor de Servicios de Tecnologías de la Información a lo programado"		
12	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Verifica que la información se haya capturado de manera correcta y procede a Guardar en la página. **NOTA:** Regresa al apartado inicial para repetir el proceso con los otros programas presupuestarios, para tener capturados todos.		
13	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Imprime la "Ficha Técnica de Indicadores" del trimestre que corresponda del año en curso, que arroja de manera automática una vez concluida la captura de la información.	"Ficha Técnica de Indicadores"	
14	Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Notifica al Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que se ha concluido con la solicitud y envía las Fichas Técnicas descargadas una vez concluida la captura de información.		1 día
15	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Recibe y turna a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para firma.		

16	Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe, revisa y firma las Fichas Técnicas de los Indicadores.	Ficha Técnica de Indicadores	
17	Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.	Recibe documentos firmados, escanea y envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN.		
		Fin del procedimiento.		

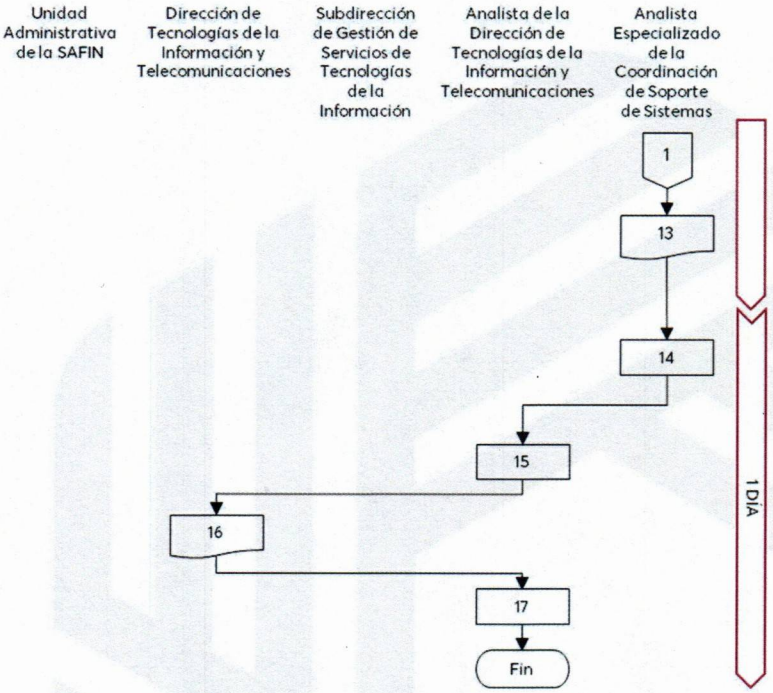
DIAGRAMA

REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL



1. Solicita reporte de metas correspondiente al año en curso, por oficio de manera física, correo electrónico o APPSGOBCAM, dirigido a la DTIyT
2. Recibe solicitud y turna al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas a través del correo institucional.
3. Recibe y analiza la solicitud realizada por la Unidad Administrativa de la SAFIN
4. Solicita a la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información el reporte de "Solicitudes Registradas, durante el Trimestre" del año en curso, que han sido, Cerradas, en archivo de Excel.
5. Recibe, identifica y envía información solicitada al Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas.
6. Recibe y analiza las solicitudes registradas, atendidas y cerradas del trimestre para identificar el programa presupuestario al cual pertenecen.
7. Identifica la información que extraerá de los reportes proporcionados por la Subdirección de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
8. Ingresa al Sistema de Evaluación Integral (SEI) a través de la página sistemas.contraloria.campeche.gob.mx con el usuario y contraseña proporcionadas
9. Ingresa al apartado "Metas" en el que captura la información tomando en consideración los reportes proporcionados por la SGSTI
10. Identifica la información del programa presupuestario y selecciona el trimestre al que corresponde
11. Captura la información que corresponda conforme lo solicita la plataforma.
12. Verifica que la información se haya capturado de manera correcta y procede a Guardar en la página.

REPORTE DE METAS DE LA DTIyT EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN INTEGRAL



CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

13 Imprime la "Ficha Técnica de Indicadores" del trimestre que corresponda del año en curso, que arroja de manera automática una vez concluida la captura de la información.

14 Notifica al Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, que se ha concluido con la solicitud y envía las Fichas Técnicas descargadas una vez concluida la captura de información.

15 Recibe y turna a la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, para firma.

16 Recibe, revisa y firma las Fichas Técnicas de los Indicadores.

17 Recibe documentos firmados, escanea y envía a la Unidad Administrativa de la SAFIN.

Fin del procedimiento

FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 20: Formato UA-SGP-01 Avances del Programa Operativo Anual (POA)
Anexo 21: Formato UA-SGP-02 Avance de Indicadores de Desempeño

SISTEMAS RELACIONADOS

APPSGOBCAM: Suite de aplicaciones Administrativas del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche.

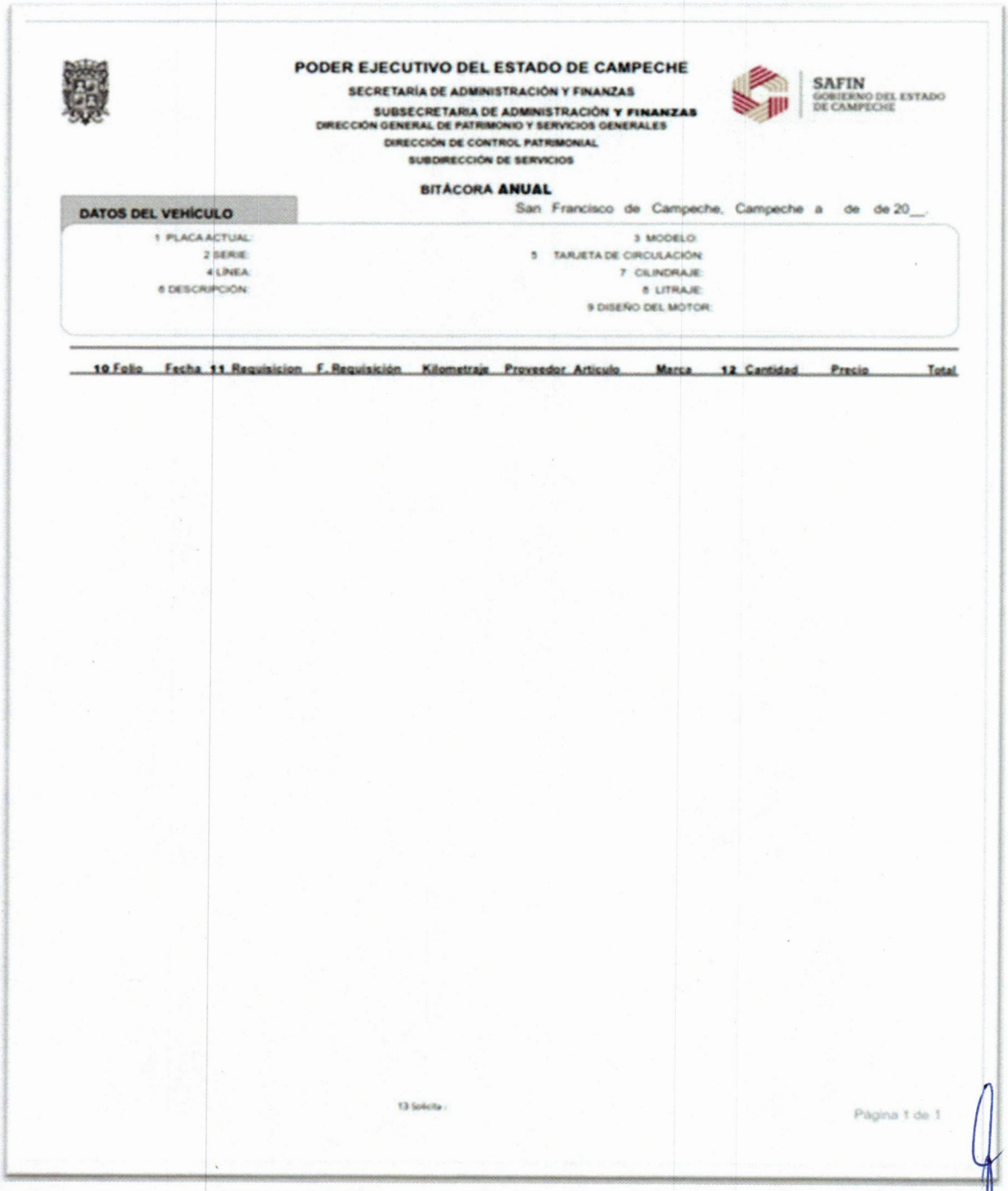
CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Número de cambio	Descripción de cambios	Motivos	Fecha	Elaboró, revisó y autorizó

Elaboró	Revisó	Autorizó
Adrián Calderón Estrella	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**	**Lic. José del Carmen Martínez Velueta**
Analista Especializado de la Coordinación de Soporte de Sistemas	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DCP-01 A BITÁCORA ANUAL



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES
DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

BITÁCORA **ANUAL**

San Francisco de Campeche, Campeche a de de 20__.

DATOS DEL VEHÍCULO

1 PLACA ACTUAL:
2 SERIE:
3 MODELO:
4 LÍNEA:
5 TARJETA DE CIRCULACIÓN:
6 DESCRIPCIÓN:
7 CILINDRAJE:
8 LITRAJE:
9 DISEÑO DEL MOTOR:

10 Folio	Fecha	11 Requisicion	F. Requisición	Kilometraje	Proveedor	Articulo	Marca	12 Cantidad	Precio	Total

13 Solicita :

Página 1 de 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO

A. DATOS DEL VEHÍCULO

1. **Placas:** número de placas del vehículo.
2. **Serie:** serie del vehículo.
3. **Modelo:** El año al que corresponda el vehículo.
4. **Línea:** Tipo de vehículo automóvil o camioneta.
5. **Tarjeta de circulación:** número de la tarjeta de circulación del equipo automotriz.
6. **Descripción:** características del vehículo como la marca u otros.
7. **Cilindraje:** número de cilindros del motor.
8. **Litraje:** capacidad volumétrica del motor en litros.
9. **Diseño del Motor:** Motor a Gasolina, motor a diésel o motor eléctrico.

B. GASTOS DE SERVICIOS

10. **Orden de servicios (OSV) y Fecha:** número de orden de servicio y la fecha de adjudicación.
11. **Requisición y fecha:** número de solicitud o requisición y su fecha de solicitud.
12. **Concepto e importe:** descripción del servicio y el precio del concepto adjudicado
13. **Responsable:** nombre de la persona que elabora la bitácora anual.

La bitácora anual se emite a través de una consulta en el App Vehicular de aplicativo APPGOBCAM (https://appscloud.campeche.gob.mx/appvehicular/Catalogos/Bitacora.aspx)

ANEXO 2: FORMATO DCP-02 ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

1 DATOS PROVEEDOR

PROVEEDOR
DOMICILIO
CODIGO POSTAL
TELEFONO

ORDEN DE SERVICIO

OSV-
RV

2 DATOS DEPENDENCIA

RAMO
UNIDAD
OBSERVACIONES

4 GARANTIAS Y CONDICIONES DE PAGO

FORMA DE PAGO
METODO DE PAGO
GARANTIA REFACCIONES
GARANTIA MANO DE OBRA
PLAZO DE ENTREGA
OBSERVACIONES

3 DATOS DEL VEHICULO

PLACA
SERIE
LINEA
MODELO
CILINDROS
KILOMETRAJE
DESCRIPCIÓN
LITRAJE
DISEÑO MOTOR

5 PARTIDA	CONCEPTO	UNIDAD	MARCA	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE
2612 - LUBRICANTES Y ADITIVOS						

Vo. Bo.
Revisó
Analista

Página 1 de 4

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

SUBTOTAL

6 IVA

RESICO

TOTAL

(SON: /100 M.N.)

Cadena Original :

Cadena Encriptada :

Director de Control Patrimonial 7 Subdirector de Servicios

Vo. Bo.

Revisó

Analizó

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

DATOS SIACAM

CLAVES PRESUPUESTARIAS	Monto

La presente orden de servicio se expide conforme a lo previsto por los artículos 2, 15, 22, fracción II y 28, fracción XLVIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; los servicios contemplados en la misma se adjudicarán de manera directa, en términos de lo señalado por los dispositivos 22, 23, párrafo segundo, 33, 35, 37, 39 y 42 , de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche; artículo 2, fracción VII, Anexo 7, de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche, vigente; y artículo 35, fracción I, del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche; así como de acuerdo a lo establecido por el numeral 3.3.9 del Manual de Normas y Procedimientos del Ejercicio del Presupuesto vigente.

La erogación de los servicios contemplados en la presente orden, se realizará con cargo a la estructura programática:

CLASIFICACIÓN ECONOMICA			
TIPO DE GASTO		TG	1. GASTO CORRIENTE
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	FUENTE DE ORIGEN	FO	1. NO ETIQUETADO
	TIPO DE FUENTE	TF	5. RECURSOS FEDERALES
	FUENTE ESPECIFICA	FE	A. RECURSOS FEDERALES DEL EJERCICIO ACTUAL (PARTICIPACIONES)

No omito manifestarle que este precio es conforme a su cotización propuesta. Deberá hacer entrega de los bienes y /o servicios a la persona asignada, previa identificación en el plazo establecido en la presente orden, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción por la Dependencia u Órgano administrativo desconcentrado.

En los casos que existan día (s) hábil (es) dentro del plazo de entrega, tal como se señala en el calendario oficial de labores, estas no se deberán contabilizar en el plazo de entrega, entendiéndose como días hábiles de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 16:00 horas.
La Dependencia verificará conceptos y cantidades de la presente orden, y en caso de existir anomalías deberá apegarse conforme a lo dispuesto en el artículo 45 Párrafo II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con bienes Muebles del Estado de Campeche.

Para garantizar el cumplimiento de entrega de los bienes o servicios contratados; para órdenes de servicios con montos de $50,000 pesos hasta $100,000.00 pesos, será a través de un cheque cruzado a nombre del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche; de conformidad a lo estipulado en el artículo 3.3.9 párrafo décimo del Manual de Normas y Procedimientos del Ejercicio del Presupuesto vigente y Artículos 50, 51 fracción III, 52, fracción I, 54 y 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

Se precisa, que por la demora en la entrega del servicio, "el Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diarios mientras dure el incumplimiento, hasta 20 días naturales contados a partir del día siguiente del vencimiento para la entrega del servicio, concluido este plazo se procederá a cancelación definitiva de la presente orden, de conformidad con lo señalado por el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

En el caso de que se requiera modificación de plazos de cumplimiento, esta se realizará por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Proveedor" remitir antes que finalice la vigencia de la presente orden de servicio, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la misma, ante la Dirección de Control Patrimonial de la Secretaría de Administración y Finanzas.

Vo. Bo.
Revisó:
Analista

GOBIERNO DE TODOS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

Cabe señalar que será responsable por los defectos y vicios ocultos de servicio, la calidad y por cualquier otra irregularidad en que hubiere ocurrido en los términos del pedido, así como de acuerdo a lo previsto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado, por las normas que de ella emanen y el Código Civil del Estado, tal y como lo previene el artículo 46 de la citada Ley de Adquisiciones.Será responsabilidad del prestador de servicio el seguimiento del trámite de pago, y una vez efectuado el pago correspondiente por parte de la Secretaria de Administración y Finanzas, deberá enviar los complementos de pagos mediante oficio y/o correo electrónico de la Dirección General de Control Patrimonial y Servicios Generales.

RECIBE POR LA DEPENDENCIA

Nombre _____

Fecha _____

Firma _____

Cargo _____

☐ EFECTIVIDAD ☐ NO EFECTIVIDAD

☐ OFICIO DE SOLICITUD

☐ FORMATO DCP-03

☐ FORMATO DCP-01

☐ FIRMA _____

☐ CONFORME ☐ NO CONFORME

Vo. Bo.

Revisó

Analizó

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **Datos del Proveedor. Proveedor, Domicilio, Teléfono:** Datos generales del nombre del proveedor, domicilio fiscal y teléfono del prestador de servicio.
2. **Datos de la Dependencia. Ramo Unidad y Observaciones:** Datos generales del nombre de la Dependencia o Ramo, de la unidad o Dirección Administrativa y observaciones relativas al servicio a solicitar.
3. **Datos del Vehículo. Placa, Modelo, Descripción, Serie, Cilindros. Línea y kilometraje:** Datos generales del vehículo anotando placas, serie, modelo, línea o tipo, cilindraje y kilometraje.
4. **Garantías y condiciones de Pago. Forma de pago, Método de pago, Garantías de refacciones, Garantía en mano de obra, Plazo de entrega y Observaciones:** Datos específicos del método de pago, las garantías de las partes sustituidas, así como de la mano de obra, el plazo de entrega de los servicios, así como las observaciones o comentarios.
5. **Partida, Concepto, Unidad, Marca, Cantidad, Precio e Importe:** Datos del servicio o adquisición a realizarse, donde se señalará la partida, el concepto, la unidad, la marca, la cantidad, el precio e importe de la orden de servicio.
6. **Subtotal, IVA, Resico y Total:** suma de los importes de servicios.
7. **Autorizo:** Nombre del Director de Control Patrimonial.
8. **Reviso:** Nombre del Subdirector de Servicios de la Dirección de Control Patrimonial.
9. **Elaboro:** Iniciales del funcionario que elabora la orden de servicio.

La orden de servicio electrónica se genera a través del App Vehicular de aplicativo APPGOBCAM.
https://appscloud.campeche.gob.mx/appvehicular/RequisicionesServicio/RequisicionesDeServicioCotizadas.aspx.

ANEXO 3: FORMATO DCP-03 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

San Francisco de Campeche, Campeche a de de 20__.

1 RAMO

UNIDAD

CONCEPTO

ESTATUS

OBSERVACIONES

RV

2 **VEHÍCULO**

Kilometraje	Placa	Modelo	Descripcion	Linea	Serie	Tarjeta circulación

Litraje	Motor	Cilindros

3 **DETALLES**

Clave	Descripción	Unidad	Cantidad
2961-REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES DE EQUIPO DE TRANSPORTE			

Clave	Descripción	Unidad	Cantidad
3551-REPARACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE			

4 Elaboró: 5 Revisó :

Nota

Página 1 de 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **Ramo, Unidad, Concepto, Estatus y Observaciones**: Datos generales de la clave de gasto del ramo (2612, 2961, 3551), unidad y concepto de la partida de gasto; en el estatus se describe el seguimiento o autorización de la solicitud y en caso de existir alguna observación se anotará en el campo de observación.

2. **Vehículo**: Datos generales del vehículo anotando kilometraje, placas, modelo, cilindraje, marca del vehículo, serie y Tarjeta de circulación.

3. **Detalles**: Datos generales del servicio o adquisición a solicitar, donde se anotará la clave del artículo, la descripción, unidad de medida y cantidad del artículo de la solicitud.

4. **Elaboró**: Nombre y firma de la persona que elabora la solicitud de servicio vehicular.

5. **Revisó**: Nombre y firma del Titular de la Unidad Administrativa adscrita al Organismo Centralizado.

La Solicitud electrónica o Requisición vehicular se elabora a través del App Vehicular de aplicativo APPGOBCAM
https://appscloud.campeche.gob.mx/appvehicular/RequisicionesServicio/NuevaRequisicionDeServicio.aspx

ANEXO 4: FORMATO DCP-01 BITÁCORA MENSUAL DE VEHÍCULOS TERRESTRES

GOBIERNO DE TODOS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES
DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL
BITÁCORA MENSUAL DE VEHÍCULOS TERRESTRES

SAFIN GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

A DATOS DEL VEHÍCULO

1 NUMERO DE SERIE	2 MARCA Y TIPO	3 MODELO	4 PLACAS

5 ADSCRIPCIÓN	6 RESPONSABLE	7 TIPO DE VEHICULO	
		PODER EJECUTIVO	APOYO

B DATOS DE LA MINISTRACIÓN DE COMBUSTIBLE

8. MES RECIBIDO		9.NÚMERO DE RECIBO	

C GASTOS DE COMBUSTIBLES

10 FECHA DE SUMINISTRO	11 LUGAR DE CARGA (MUNICIPIO)	12 COMBUSTIBLE		13 LITROS		14 LECTURA DEL ODÓMETRO	15 RESPONSABLE DE LA CARGA
		TIPO	PRECIO	CANTIDAD	IMPORTE		
16 TOTAL							

17. CÁLCULO DE LECTURA DEL ODOMETRO DE VEHICULOS DEL PODER EJECUTIVO

ULTIMO KILOMETRAJE DEL MES A COMPROBAR	
ULTIMO KILOMETRAJE DEL MES ANTERIOR COMPROBADO	
TOTAL DE LECTURA DEL ODOMETRO	

18. CÁLCULO DE LECTURA DEL ODOMETRO DE VEHICULOS DE APOYO

ULTIMO KILOMETRAJE DEL MES A COMPROBAR	
PRIMER KILOMETRAJE DEL MES A COMPROBAR	
TOTAL DE LECTURA DEL ODOMETRO	

D RESUMEN DEL MES

19 KMS. RECORRIDOS

20 GASTO ACUMULADO

21 RENDIMIENTO (KM/LTS)

TOTAL LECTURA DEL ODÓMETRO	
TOTAL CANTIDAD EN LITROS	
TOTAL DEL RENDIMIENTO	

GOBIERNO DE TODOS

GOBIERNO DE TODOS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SERVICIOS GENERALES
DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL
BITÁCORA MENSUAL DE VEHÍCULOS TERRESTRES

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

5 COMISIONES DE VEHÍCULO

22 NO. LUGAR	23		24 COMISIONADO DEL ÁREA
	DEL DÍA	AL DÍA	

F OBSERVACIONES

25 COMENTARIOS

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

26 ELABORÓ	27 REVISÓ
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL VEHICULO	NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O TITULAR

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

A. DATOS DEL VEHÍCULO

1. **Número de Serie:** Se anotará el número de serie del vehículo.
2. **Marca y Tipo:** Marca de la fábrica y tipo de vehículo.
3. **Modelo:** El año al que corresponda el vehículo.
4. **Placas:** El número de la misma.
5. **Adscripción:** Nombre del Organismo Centralizado y/o Unidad Presupuestal en el que esté asignado el vehículo.
6. **Responsable:** Nombre de la persona que tenga a resguardo el vehículo.
7. **Tipo de vehículo:** plantilla vehicular al que pertenece el vehículo ya sea DCP-04 o DCP-05, según sea el caso.

B. DATOS DE LA MINISTRACIÓN DE COMBUSTIBLE

8. **Mes recibido:** Se anotará el mes reflejado en el recibo proporcionado por la Dirección de Control Patrimonial.
9. **Número de recibo:** El número de folio del recibo.

C. GASTOS DE COMBUSTIBLE

10. **Fecha de suministro:** Día, mes y año al momento de suministrar el combustible al vehículo.
11. **Lugar de Carga (Municipio):** Municipio donde realizó la carga.
12. **Combustible:** TIPO: Magna (M), Premium (P) o Diésel (D) según el tipo que se suministre al vehículo, PRECIO: valor comercial del tipo de combustible al momento de suministrar el vehículo.
13. **Litros:** Cantidad: total de litros suministrados al momento de la carga.

$$LTS = \frac{I}{Pc}$$

Donde **I** representa Importe, **Pc:** precio de combustible **LTS:** litros.
Importe: Cantidad cargada al vehículo.

14. **Lectura del Odómetro:** La lectura del kilometraje cada vez que se suministre combustible al vehículo.
15. **Responsable de la carga:** Anotar el nombre de la persona que realizó la carga de combustible.

16. Total: Suma de cantidad e importes.

17. Cálculo de lectura de odómetro de vehículos del Poder Ejecutivo:
Formula OF=O2-O1

Donde **O2** representa el último odómetro del mes en comprobar **O1:** último odómetro del mes anterior y **OF:** Odómetro.

18. Cálculo de lectura de odómetro de vehículos de Apoyo:
Formula OF=O2-O1

Donde **O2** representa el último odómetro del mes a comprobar **O1:** odómetro inicial del mes a comprobar y **OF:** Odómetro

D. RESUMEN DEL MES

19. Kilómetros Recorridos: El total de los kilómetros recorridos al mes que se elabore la bitácora.

20. Gasto Acumulado (1.0): Se pondrá la suma de los importes en el mes.

21. Rendimientos (kms/lts):

Fórmula: $R = \frac{OF}{LTS}$

Donde **OF** representa odómetro, **LTS:** total de litros y **R:** rendimiento.

E. COMISIONES DE VEHÍCULO.

22. No. Lugar (Municipio o cuidad): El nombre de la Cuidad o Municipio al que fue comisionado el vehículo.

23. Del Día al Día: El periodo que dure la comisión.

24. Comisionado del Área: El nombre del lugar o centro de trabajo donde fue comisionado.

F. OBSERVACIONES.

25. Comentarios: Detallará los comentarios que se tenga respecto al vehículo.

26. Elaboró: Nombre y firma de la persona responsable del vehículo.

27. Revisó: Nombre y firma del Coordinador de la Unidad Administrativa y/ó Titular del Organismo Centralizado.

ANEXO 5: FORMATO DA-06 ORDEN DE COMPRA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL RECURSOS MATERIALES

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

ORDEN DE COMPRA

SAFIN.SC-OO8

DA-06

1 San Francisco de Campeche, Campeche a de de

2 DATOS PROVEEDOR

PROVEEDOR
DOMICILIO
RFC TELEFONO
DIAS ENTREGA
GARANTIA

3 ORGANISMO CENTRALIZADO

RAMO
UNIDAD
PARTIDA
OBSERVACIONES

4 ORDEN DE COMPRA

OC
R000-000
PERIODO
CONCENTRADO

5 CLAVE		DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE	%IVA	IMPUESTO	TOTAL

7 Total de articulos

6 SUBTOTAL
IVA
ISR
TOTAL

8 (SON: /100 M.N)

Cadena original:

9 Cadena encriptada:
SIACAM:
Id Solicitud SIACAM:
Folio SIACAM:
Código SIACAM:

CON FUNDAMENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 47 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS BIENES OBJETOS DE ESTA ORDEN DE COMPRA "EL ESTADO" PROCEDERÁ A UN DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN POR UNA CANTIDAD IGUAL A 5 AL MILLAR DIARIO POR CADA DÍA QUE EL "PROVEEDOR" INCUMPLA CON LA ENTREGA DE LOS BIENES, HASTA POR 20 DÍAS NATURALES, CONCLUIDO ESTE PLAZO Y SI EL "PROVEEDOR" CONTINUA CON EL INCUMPLIMIENTO, EL "ESTADO" PROCEDERÁ A LA RESCISIÓN DE ESTA ORDEN DE COMPRA.

ASI MISMO, EL PROVEEDOR SE OBLIGA A LA EMISIÓN DEL COMPLEMENTO DE PAGO QUE CORRESPONDA, ASÍ COMO ENVIAR A LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES ADSCRITA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS DEL MES SIGUIENTE A LA REALIZACIÓN DEL PAGO

10 _____
Directora General de Recursos Materiales

11 _____
Subdirectora de Adquisiciones Estatales

12 RECIBÍ
FECHA: _____
NOMBRE: _____
FIRMA: _____

13 _____
Director de Adquisiciones

LOS PLAZOS DE ENTREGA INICIARÁN AL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL PROVEEDOR ADJUDICADO SEA NOTIFICADO Y SE CONTABILIZARÁN EN DÍAS HÁBILES

14 Elaboró:

Original: Proveedor
Copias: Dependencia, Secretaría de Finanzas, Direccion de Egresos,
Dirección General de Recursos Materiales

Página 1 de 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **Fecha:** Fecha de impresión de la Orden de Compra.
2. **Datos Proveedor:** Datos del Proveedor como son:
   *Proveedor
   *Domicilio
   *R.F.C.
   *Días de entrega de los bienes muebles
   *Teléfono
   *Garantía
3. **Organismo Centralizado:** Nombre de la Unidad Administrativa adscrita a la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora o del Gobernador del Estado, la Secretaría, la Dependencia u Órgano Administrativo Desconcentrado de la Administración Pública Estatal Centralizada a las que se le aplicaran el gasto; Ramo, Unidad, Partida y Observaciones.
4. **Folio:** Folio de requisición de la orden de compra, número de la Orden de Compra y periodo.
5. Datos de los artículos que se solicitan comprar incluida la cantidad, IVA e importes totales.
6. Importe del Subtotal, I.V.A., ISR y Total.
7. **Total de artículos:** cantidad de artículos generados en la orden de compra.
8. **Cantidad con letras:** Escribir con letras el importe del Total de la orden de compra.
9. **Cadena original y Cadena encriptada, folio SIACAM, ID, Código, Leyendas.**
10. **Director(a) General de Recursos Materiales:** Nombre y Firma del Director(a) General de Recursos Materiales.
11. **Director(a) de Adquisiciones:** Nombre y Firma del Director(a) de Adquisiciones
12. **Recibí:** fecha, nombre y firma del proveedor adjudicado quien recibe la orden de compra.
13. **Subdirector(a) de Adquisiciones Directas Estatales:** Nombre y Firma del Subdirector(a) de Adquisiciones Directas Estatales.

14. **Elaboró:** Nombre Completo de la persona que elabora la orden de compra.

ANEXO 6: FORMATO DA-13 REQUISIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

SAFIN.SC-008

REQUISICIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS

DA-13

1 San Francisco de Campeche, Campeche a _de de

2 RAMO

3 UNIDAD

4 PERÍODO

5 CONCEPTO

6 CVE. PRESUPUESTAL

7 PARTIDA

8 ESTATUS

9 OBSERVACIONES

FECHA:
No. REQUISICIÓN

CONCENTRADO

*La SAFIN se reserva el derecho de efectuar cualquier modificación a los precios promedios sin previo aviso.
**Los precios que se cotizan podrían diferir respecto a los que figuran en esta solicitud, conforme a las condiciones y requerimientos del mercado y/o los esquemas de adquisición.

CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE	TOTAL
10	11	12	13		14	

15 SUBTOTAL
I.V.A.
TOTAL

16

Id Solicitud SIACAM:
Folio SIACAM:
Código SIACAM:

17 Elaboró:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **Fecha:** Fecha de impresión de la solicitud.
2. **Ramo:** las Unidades Administrativas adscritas a la Coordinación General de la Oficina de la Gobernadora o del Gobernador del Estado, de las Secretarías, de las Dependencias y de los Órganos Administrativos Desconcentrados de la Administración Pública Estatal Centralizada a las que se le aplicaran el gasto; Partida y Observaciones.
3. **Unidad:** Unidad presupuestal a la que se le aplicara el gasto.
4. **Periodo:** Periodo a que corresponde dicha solicitud, trimestral o mensual
5. **Concepto:** Trimestre al que corresponde la solicitud.
6. **Cve. Presupuestal:** Clave de gasto al que corresponde los materiales solicitados.
7. **Partida:** Identificar el objeto del gasto.
8. **Estatus:** Avance de la requisición.
9. **Observaciones:** Observaciones indicadas referentes al bien solicitado.
10. **Clave:** Clave de artículo de acuerdo al listado proporcionado.
11. **Descripción:** Descripción del bien solicitado.
12. **Unidad:** Unidad de medida de bien solicitado.
13. **Cantidad:** Cantidad de bienes solicitados.
14. Detalle del precio unitario, importe y monto total de los artículos (I.V.A. Incluido).
15. Subtotal, IVA, total.
16. **Id Solicitud SIACAM, folio SIACAM y código SIACAM.**
17. **Elaboró:** Nombre y firma de la persona que elabora la requisición.

ANEXO 7: FORMATO PRE-04 ADECUACIONES PRESUPUESTALES

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, 7, 9, fracción IV, 11, 14 y 16 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada y Uso de Medios Electrónicos del Estado de Campeche, de acuerdo al decreto número 170, con fecha 29 de septiembre de 2014.

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar a través de la página electrónica de la Secretaría de Finanzas por medio de la siguiente liga: https://siacam.finanzas.campeche.gob.mx/app/validar por lo cual, será necesario ingresar con un usuario válido para el sistema y capturar el número de folio de validación de la presente representación impresa del documento digital. De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR, para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

FOLIO DE VALIDACIÓN:

UsuarioID:
Usuario: Jose del Carmen Gomez Perez
ofencioID SIACAM: 373
Estado: FINALIZADO

REPRESENTACIÓN IMPRESA DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ADECUACIONES PRESUPUESTALES

FECHA DE OFICIO	FOLIO

FECHA AFECTACIÓN	FOLIO DE OFICIO

TIPO	SOLICITUD

CONCEPTO

ELABORÓ

RAMO

PRESUPUESTO

REDUCCIÓN

TIPO CLAVE	CLAVE	FECHA AFECTACIÓN	IMPORTE
		TOTAL	

AMPLIACIÓN

TIPO CLAVE	CLAVE	FECHA AFECTACIÓN	IMPORTE
		TOTAL	

CADENA ORIGINAL

FIRMA(S) ELECTRÓNICA(S)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nota: Este formato se llenará y enviará a través del SIACAM, es importante recalcar que, para el SIACAM, todas las Solicitudes de Adecuación Presupuestal (Ampliación o Transferencias) que se realicen deberán estar autorizadas electrónicamente a través del Módulo de Autorización de Instancias por la unidad administrativa y por el titular del Ente Público correspondiente.

La solicitud de adecuación presupuestal al no contar con un incremento de metas deberá señalar como parte del concepto la siguiente leyenda: **"Esta Adecuación Presupuestal no afecta Metas Programadas"**.

ANEXO 8: FORMATO DTIT-01 DICTAMEN DE FACTIBILIDAD TÉCNICA

GOBIERNO DE TODOS

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

(1) Fecha:

DICTAMEN DE FACTIBILIDAD TÉCNICA DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE TELECOMUNICACIONES.	(2) No.	

1. Datos de la Unidad Administrativa que solicita:

(3) Dependencia:
(4) Unidad Administrativa:
(5) Responsable solicita:

2. Datos y características de los activos actuales:

2.1 Hardware.
2.1.5. Activos de Cómputo tipo Impresoras.

(6) ID.	(7) No. De Inventario.	(8) Unidad Administrativa.	(9) No. De Serie.	(10) Fecha de Adquisición.	(11) Marca.	(12) Modelo.	(13) Resguardante.	(14) ¿Está en operación el Equipo? (SI/NO).

(15)

3. Dictamen:

Con fundamento en el reglamento interior de la Secretaría de Administración y Finanzas, del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, en su artículo 37 fracción III, que a la letra dice "Proporcionar y/o gestionar ante terceros la realización de los dictámenes técnicos o de factibilidad técnica necesarios para el mantenimiento correctivo, adquisición, arrendamiento, contratación o la baja de activos de tecnologías de la información y de telecomunicaciones de la Secretaría y de sus Órganos Desconcentrados;", se expide el presente dictamen de factibilidad técnica para los fines correspondientes.

(16)

C.P. Adriana Piña de la Peña. **Directora de la Unidad Administrativa.**	Lic. José del Carmen Martínez Velueta. **Director General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.**

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **Fecha:** Fecha exacta en la cual se elabora el dictamen.
2. **No.:** Número consecutivo asignado al dictamen.
3. **Dependencia:** Indique el nombre completo de la dependencia que realiza la solicitud del dictamen.
4. **Unidad Administrativa:** Nombre de la unidad administrativa a la que pertenece la dependencia solicitante. Es decir, área o departamento que realiza la solicitud.
5. **Responsable solicita:** Nombre completo de la persona responsable de hacer la solicitud del dictamen.
6. **ID:** Código único que tiene asignado la impresora para su identificación.
7. **No. de Inventario:** Número que corresponde a la impresora en el sistema de inventario.
8. **Unidad Administrativa:** Nombre de la unidad administrativa que posee o utiliza el activo de cómputo.
9. **No. de Serie:** Número de serie único asignado a la impresora.
10. **Fecha de Adquisición:** Fecha en que la impresora fue adquirida por la unidad administrativa.
11. **Marca:** Marca del activo de cómputo.
12. **Modelo:** Modelo del activo de cómputo que se encuentra en la etiqueta del equipo.
13. **Resguardante:** Nombre de la persona o unidad administrativa que se en carga de resguardar el activo de cómputo.
14. **¿Está en operación el Equipo?:** Especifique si el activo de cómputo actualmente está en funcionamiento
15. **Dictamen:** Fundamento jurídico para emitir el dictamen adjuntado. (No es necesario completar).
16. **Firmas:** Firmas de los servidores públicos autorizados para validar el dictamen.

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

ANEXO 9 REQUERIMIENTOS

LOGO

REQUERIMIENTOS

[NOMBRE O SIGLAS DEL PROYECTO]

NOMBRE DEL ÁREA

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

No.	REQUERIMIENTOS	APROBADO	
		SI	NO



LOGO

Revisiones

Nombre	Fecha	Razones de los cambios	Versión

Vo.Bo.

Nombre y Firma

ANEXO 10 ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO



LOGO

ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO

[NOMBRE O SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

VERSIÓN 0.00

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

DIAGRAMA DE CASOS DE USO

Colocar el fragmento del diagrama del modelo de casos de uso en UML en el cual se muestre el caso de uso que se está realizando en el documento así como todos los demás casos de uso con los cuales presenta interacción y los respectivos actores. Se recomienda resaltar o señalar el caso de uso en cuestión utilizando algún apoyo visual.

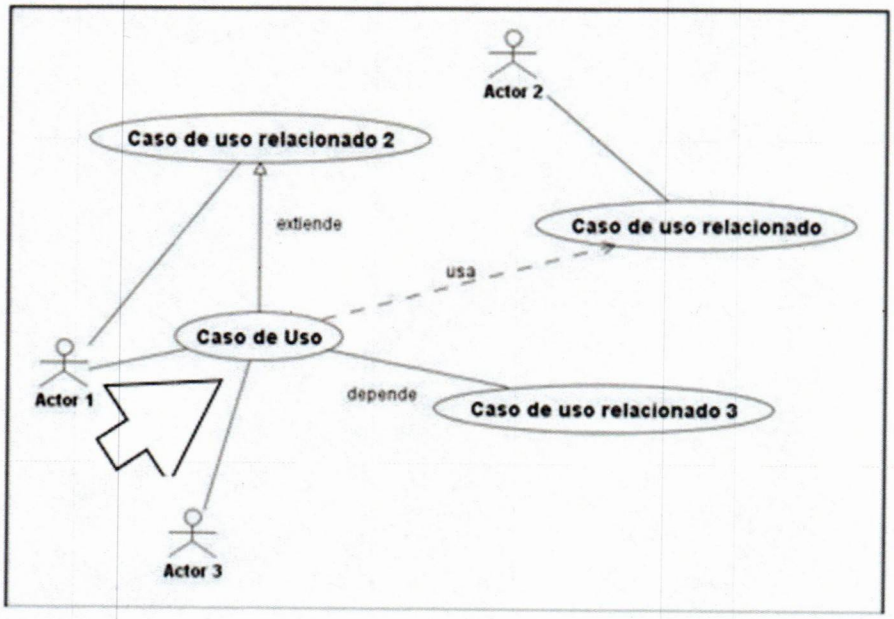


IMAGEN 1 EJEMPLO DE DIAGRAMA DE CASOS DE USO.

LOGO

CASO DE USO. - NOMBRE DEL CASOS DE USO CON SU NOMENCLATURA

ACTORES

- Actores que usarán el caso de uso. En caso de que haya más de un actor se indicará con viñetas

DESCRIPCIÓN

Descripción del funcionamiento del caso de uso será en verbos en tiempo "Presente", solamente el objetivo general del caso de uso (ejemplo: para el caso de uso "Administrar plan de cuentas" la descripción sería así, "Este caso de uso organiza el catálogo de las cuentas contables")

DISPARADOR (TRIGGER)

- Quien invoca o quien invocara al caso de uso en caso de que haya más de un disparador se indicará con viñetas

PRECONDICIONES

- Son las condiciones generales que deberán poseer los actores para iniciar el caso de uso. En esta sección se debe poner los recursos protegidos (todo aquel elemento que pueda poseer los tres estados lectura, escritura y ejecución.) en caso de que no hayan recurso protegibles solo se indica así N/A. (en caso de que haya más de una precondición se indicará con viñetas)

POSTCONDICIONES

- El resultado de éxito del caso de uso en tiempo pasado (en caso de que hay más de una Postcondiciones se indica con viñetas)

PUNTOS DE INCLUSIÓN

- Se colocará los casos de uso que son incluidos al caso de uso (son los casos de uso include)

PUNTOS DE EXTENSIÓN

- Se colocará los casos de uso de tipos extendidos (casos de uso extend)



LOGO

CASO DE USO. - NOMBRE DEL CASOS DE USO CON SU NOMENCLATURA

FLUJO PRINCIPAL

FP	FLUJO PRINCIPAL DEL CASO DE USO	
	Actividades del actor	**Respuestas del sistema**
1	El bibliotecario selecciona la opción "buscar libro".	
2		El sistema presenta las opciones para realizar el filtro de búsqueda. a) Opción b) Opción

FLUJOS ALTERNOS

FP	Nivel 1	FLUJO ALTERNO 3.a	
	Actividades del actor		**Respuestas del sistema**
3.a.1	CasoUso 2		
			Respuesta 1

FP	Nivel 2	FLUJO ALTERNO 3.a.9.a	
	Actividades del actor		**Respuestas del sistema**
3.a.9.a.1	CasoUso 2		
			Respuesta 1

LOGO

CASO DE USO. - NOMBRE DEL CASOS DE USO CON SU NOMENCLATURA

FLUJO DE EXCEPCIÓN

FLUJO EXCEPCIÓN	
18.a.1	Es una acción no deseada que altera el flujo principal y que es necesario controlarla por lo general una excepción está relacionada con una o más reglas de negocio

REGLAS DE NEGOCIO

- Es algo que se debe de cumplir en el proceso del caso de uso y que con el tiempo implica un cambio o configuración.

RESTRICCIONES

- Condiciones que el sistema debe de cumplir.

OBSERVACIONES

- Se colocarán las observaciones que requiera el caso de uso, que no se consideran como reglas de negocio o restricciones, pero si son importantes.

LOGO

CASO DE USO. - NOMBRE DEL CASOS DE USO CON SU NOMENCLATURA

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

Se colocará la imagen del diagrama de actividades, el cual deberá contener una visión general de lo que tratará el caso de uso a desarrollar.

PANTALLA PROTOTIPO

Se colocará la imagen prototipo que se encuentra en el documento que se entrega una de las revisiones.

Se deberán de resaltar las palabras que puedan causar confusión al lector. Dichos significados se podrán encontrar en el documento de conceptos y abreviaturas los cuales se irán alimentando conforme se avance en el desarrollo del caso de uso.



LOGO

CASO DE USO. - NOMBRE DEL CASOS DE USO CON SU NOMENCLATURA

Revisiones

Nombre	Fecha	Razones de los cambios	Versión

Vo.Bo.

Nombre y Firma

ANEXO 11 DOCUMENTO DE REVISIÓN 1

LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN 1:

DIAGRAMA DE ENTIDADES DEL DOMINIO

DIAGRAMA DE MODELO DE DATOS

MAPEO DE TABLAS RELACIONALES

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

DIAGRAMA DE ENTIDADES DEL DOMINIO

Aquí va el diagrama de entidades de dominio

Nombre	Ruta
DED CU_XXX_000.Nombre del caso de uso.png	Ruta donde se localiza la imagen

LOGO

DIAGRAMA DE MODELO DE DATOS

Aquí va el diagrama de modelo de datos

Nombre	Ruta
DMD CU_XXX_000.Nombre del caso de uso.png	Ruta donde se localiza la imagen



LOGO

MAPEO DE TABLAS RELACIONALES

Tabla: Nombre de la tabla

Entidad	Atributo	Tabla	Columna	Restricciones

ANEXO 12 DOCUMENTO DE REVISIÓN 2

LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN 2:

INTERFAZ GRÁFICA DE USUARIO

INTERACCIÓN Y CARGA DE LAS PANTALLAS

TABLA DE COMPONENTES VISUALES

SECUENCIA DE EJECUCIÓN

TABLA DE MENSAJES

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

INTERFAZ GRÁFICA DE USUARIO

[NOMBRE DE LA PANTALLA]

Nombre	Ruta
[Nombre de la Pantalla].png	Ruta donde se localiza la imagen

INTERACCIÓN Y CARGA DE LAS PANTALLAS

Método	Tipo	Descripción	Ruta	Interfaz



LOGO

TABLA DE COMPONENTES VISUALES

Pantalla de Origen	Campo	Descripción	id	Tipo	Tamaño	Restricciones	Formato	Dependencia	Obligatorio	Opciones

LOGO

SECUENCIA DE EJECUCIÓN

Nombre	Ruta
SE [Nombre del Caso de Uso].png	Ruta donde se localiza la imagen

LOGO

TABLA DE MENSAJES

Tipo de mensaje	Texto a mostrar

ANEXO 13 DOCUMENTO DE REVISIÓN 3

LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN 3:

DIAGRAMA DE CLASES

DIAGRAMA DE SECUENCIA

TRAZABILIDAD DE MÉTODOS

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

DIAGRAMA DE CLASES

Anexar la hoja de la imagen de diagrama de clases

Nombre	Ruta
xxx.png	Ruta donde se localiza la imagen

LOGO

DIAGRAMA DE SECUENCIA

Anexar la hoja de la imagen del diagrama de secuencia

Nombre	Ruta
xxx.png	Ruta donde se localiza la imagen

LOGO

TRAZABILIDAD DE MÉTODOS

Método principal	Caso de uso	Ruta	Interface o Entidad

ANEXO 14 DOCUMENTO DE REVISIÓN FRONTEND



LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN FRONTEND

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	



LOGO

Fecha de creado	
Última actualización	

TRAZABILIDAD DE MÉTODOS

Pantallas	Método	Descripción	Ruta en Proyecto	Entidades Relacionadas

ANEXO 15 DOCUMENTO DE REVISIÓN BACKEND

LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN BACKEND

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	

LOGO

Fecha de creado	
Última actualización	

TRAZABILIDAD DE MÉTODOS

Clase	Método	Descripción	Ruta en Proyecto	Entidades Relacionadas

ANEXO 16 DOCUMENTO DE REVISIÓN PRUEBAS



LOGO

NOMBRE DEL PROYECTO

[SIGLAS DEL PROYECTO]

CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

DOCUMENTO DE REVISIÓN PRUEBAS

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	



LOGO

Fecha de creado	
Última actualización	

TRAZABILIDAD DE MÉTODOS

Contexto	Ruta en Proyecto	Observaciones

Servicio	Ruta en Proyecto	Escenarios Probados	Observaciones

ANEXO 17 ESCENARIOS DE PRUEBAS



LOGO

ESCENARIOS DE PRUEBAS

[NOMBRE O SIGLAS DEL PROYECTO]

EP_CU_XX_000.NOMBRE DEL CASO DE USO

VERSIÓN 0.00

LOGO

HOJA DE REVISIÓN Y FIRMAS DE CONTROL DE DOCUMENTO

Cambios al documento

Fecha	Autor	Versión	Referencia del cambio

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Puesto o Cargo	Fecha	Firma

Propiedades del Documento

	Detalles
Título del Documento	
Autor	
Fecha de creado	
Última actualización	

LOGO

DESCRIPCIÓN.

Breve descripción de los escenarios a llevar a cabo.

CONTEXTO DE SISTEMA

CONTEXTO GENERAL.

Definición de los datos que se necesitan para iniciar.

ESCENARIOS.

Se listan los escenarios requeridos para el cumpliento de los establecido en el caso de uso.

1. **NOMBRE DEL ESCENARIO 1.**
   Descripción del escenario específico que se realizará. Ejemplo:

   Contexto de Datos:

   Datos de entrada.

   - Dato 1
   - Dato 2
   - Dato N

   Conclusión.

   - Validar que...
   - Al guardar ..., validar que ...
   - Etc.

2. **NOMBRE DEL ESCENARIO 2.**
   ...

N. NOMBRE DEL ESCENARIO N.
...

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

ANEXO 18 INVENTARIO DE ARCHIVO DE TRAMITE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
INVENTARIO DE ARCHIVO DE TRÁMITE

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE
UNIDAD COORDINADORA DE ARCHIVOS

Informacion al:	Dia	Mes	Ano

Dependencia o Entidad	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Unidad Administrativa Objeto de la Entrega	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

No. de Expediente	Seccion	Serie	Subserie	Descripcion	Fecha de Apertura	Área Responsable	No. de Fojas	Ubicacion fisica (ID, Cajon, Anaquel, Archivero)

ELABORÓ

ANA ELENA SANSORES GONZÁLEZ
Responsable del Archivo de Trámite

REVISÓ Y AUTORIZÓ

LIC. JOSÉ DEL CARMEN VELUETA MARTÍNEZ
Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

ANEXO 19 INDICADORES DE RESULTADOS

TÍTULO	NOMBRE CORTO	DESCRIPCIÓN
Indicadores de resultados	N_F6_LTAIPEC_Art74FrVI	La información de los indicadores de desempeño de sus objetivos institucionales la cual deberá publicarse de tal forma que sea posible la consulta por sujeto obligado, año y área o unidad responsable del programa correspondiente.

Tabla Campos

Ejercicio	Fecha de inicio del periodo que se informa	Fecha de término del periodo que se informa	Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador	Objetivo institucional (Redactados con perspectiva de género)	Nombre(s) del(os) indicador(es)	Dimensión(es) a medir	Definición del indicador	Método de cálculo con variables de la fórmula	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas programadas	Metas ajustadas que existan, en su caso	Avance de metas	Sentido del indicador (catálogo)	Fuente de información	Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y actualizan la información	Fecha de actualización	Nota

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

ANEXO 20 FORMATO UA-SGP-01 AVANCES DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL
FORMATO UA-SGP-01 AVANCES DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

Programa Presupuestario: 012 Administración de los Recursos Humanos, Materiales y de Servicios.
Área Administrativa:
Ejercicio Fiscal: 2024

San Francisco de Campeche a ____ de_____ del 2024

METAS							
Periodo	Actividad	Unidad de Medida	Meta	Meta Modificada	Resultado Alcanzado	Justificación de la Variación entre Meta y Resultado Alcanzado o Meta Modificada y Resultado Alcanzado	Evidencia que se anexa (Nombre del Documento)
Enero-Marzo							

BENEFICIARIOS						
Componente	Tipo de Beneficiario	Población Objetivo	Meta Anual	Meta Acomulativo (Si/No)	Número de Beneficiarios Atendidos en el Periodo reportado	Número Total de Beneficiarios Acomulados/Alcanzados en el ejercicio fiscal 2024
				No	No Aplica	
				Si	Indicar Beneficiarios Atendidos	

(FIRMA)
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN ELABORÓ O DEL ENLACE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA **Elaboró**

(FIRMA)
NOMBRE Y CARGO DEL TITULAR DEL ÁREA ADMINISTRATIVA **Titular del Área Administrativa**

SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

CAMPECHE
GOBIERNO DE TODOS

ANEXO 21 FORMATO UA-SGP-02 AVANCE DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL
FORMATO UA-SGP-02 AVANCE DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

SAFIN

Programa Presupuestario: 012 Administración de los Recursos Humanos, Materiales y de Servicios.
Área Administrativa:
Ejercicio Fiscal: 2024

San Francisco de Campeche a ____ de_____ del 2024

Datos de Identficación del Indicador					Metas (Ciclo Presupuestario)			Resultados Alcanzados			Justificación de la variación entre Indicador (Meta) e Indicador (Resultado)	Evidencia que se anexa (Nombre del Documento)
Periodo	Orden en la MIR	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Acomulable	Variable 1	Variable 2	Indicador (Meta)	Variable 1	Variable 2	Indicador (Resultado)		
Enero-Marzo				No								

(FIRMA)
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN ELABORÓ O DEL ENLACE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA **Elaboró**

(FIRMA)
NOMBRE Y CARGO DEL TITULAR DEL ÁREA ADMINISTRATIVA **Responsable del Indicador**