



UAEM | Universidad Autónoma
del Estado de México

ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

FISE

Agosto 7, 2015



Sistema de Firma y Sellos Electrónicos (FISE)

Contenido

Histórico de cambios al documento	2
FIRMANTE	3
ENTIDAD CERTIFICADORA	6

HISTÓRICO DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

Versión	Autor	Cambio	Fecha
1.0	Pablo Gómez Lagunas	Creación del documento	Agosto 6, 2015
1.1	Areli Fabila Núñez	Revisión y ajustes al documento	Agosto 10, 2015
1.2	pgl	Completar el documento pregunta 5	Agosto 10, 2015



FIRMANTE

1. ¿Por qué no carga la página al ingresar la URL?

La URL, si es correcta como la que se muestra a continuación, entonces no debe existir ningún problema:

<https://fise.uaemex.mx/>

Debe proporcionar sus datos de usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional @uaemex.mx.

Debe verificar que tiene acceso a la red institucional de la UAEM.

Verificar que está ingresando a https en lugar de http.

Los usuarios firmantes tendrán las opciones de renovar y probar firma.

Usted deberá ingresar desde un navegador web (preferentemente Google Chrome o Mozilla Firefox, en cualquiera de sus versiones).

Por motivos de seguridad, una vez que han transcurrido 15 minutos tu sesión se cerrará.

2. ¿Por qué no puedo ingresar al sitio con mis datos de acceso?

Si ha introducido su CUTS y ve en pantalla un mensaje de “usuario y/o contraseña incorrectos”, seguramente tuvo un error en la captura de cuenta de correo o de su clave de acceso. En este caso, deberá capturar nuevamente su CUTS e intentar ingresar nuevamente.

En el caso de tener una cuenta como profesor, o alumno: @alumno.uaemex.mx, @profesor.uaemex.mx, evite hacer uso de éste dominio. Por ejemplo podrá acceder al sistema proporcionando el nombre de usuario, es decir, en lugar de capturar en el campo usuario: aperezj@profesor.uaemex.mx únicamente capture: aperezj o bien, sustituya el dominio con @uaemex.mx, en el ejemplo quedaría de la siguiente forma el dato de usuario: aperezj@uaemex.mx.

Si ha proporcionado los datos correctos de su CUTS y cuenta con los permisos apropiados, FISE le presentará una pantalla donde se listan los diferentes módulos o apartados a los cuales tiene permiso.

3. ¿Qué procede si no recuerdo mi contraseña de la firma anterior?

En caso de no recordar la contraseña de la firma anterior deberá acudir a la Dirección de Recursos Humanos a solicitar la renovación del certificado.

Dirección de Recursos Humanos :

Universitarios que atiende: Personal Académico y Administrativo

Dirección: Edificio Administrativo, 1er. Piso, Rayón No. 510 Esq. Arteaga, Col. Cuauhtémoc. Toluca, México C.P. 50130.

Datos de contacto: Teléfono: (01 722) 226 11 33 y 226 23 00 ext. 2106,

Correo Electrónico: drh@uaemex.mx

4. ¿Qué hago si no recuerdo mi contraseña del correo electrónico?

Para recuperar la cuenta o contraseña si eres profesor es a través del módulo de Control Escolar donde se capturan las calificaciones, en la opción Cuenta de correo institucional. Para el caso del personal administrativo sería solicitando la cuenta a la DTIC a través del responsable de Tecnologías de la Información del espacio universitario correspondiente.

Sistema de Firma y Sellos Electrónicos (FISE)

5. ¿Qué hago si no tengo cuenta de correo institucional (CUTS) ?

Solicitar la cuenta a la DTIC a través del responsable de Tecnologías de la Información del espacio universitario correspondiente.

Para acceder al sistema FISE se hará usando la Clave Única de Trámites y Servicios (CUTS) que equivale en este momento a la cuenta de correo electrónico institucional (@uaemex.mx).

Si no dispone de su CUTS, deberá acudir a la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones (DTIC), quién es la responsable de su asignación.

Para la tramitación de la CUTS la DTIC le podrá solicitar algunos de los siguientes documentos a fin de validar la su identidad y sus datos personales:

- a. Credencial de Elector vigente
- b. Pasaporte

Para mayores informes sobre la CUTS, la DTIC pone a su disposición una Mesa de Servicios donde personal de soporte podrá proporcionarle la información que le sea necesaria. Los teléfonos a los que puede marcar son: (01 722) 4628201 Ext.: 3030, 3036 o 3050.

6. El sistema no permite renovar la firma ¿Qué hago?

El proceso de renovación de firma puede durar hasta 30 segundos, si después de ese tiempo el sistema no responde o muestra un mensaje de error, deje pasar unos minutos y vuelva a intentar de nuevo, es probable que en ese momento más usuarios estén haciendo uso del sistema.

7. El sistema no permite probar la firma ¿Qué hago?

Debe verificar que la contraseña ingresada sea la que proporcionó al momento de renovar (o crear) su certificado, vuelva a intentar de nuevo.

Verificar que el navegador tenga habilitadas las ventanas emergentes para el sitio <https://fise.uaemex.mx/>

8. ¿Qué hago si no recuerdo la contraseña de mi firma actual?

En caso de no recordar la contraseña actual deberá acudir a la Dirección de Recursos Humanos a solicitar la renovación del certificado por olvido de contraseña.

Dirección de Recursos Humanos :

Universitarios que atiende: Personal Académico y Administrativo

Dirección: Edificio Administrativo, 1er. Piso, Rayón No. 510 Esq. Arteaga, Col. Cuauhtémoc. Toluca, México C.P. 50130.

Datos de contacto: Teléfono: (01 722) 226 11 33 y 226 23 00 ext. 2106,

Correo Electrónico: drh@uaemex.mx

Sistema de Firma y Sellos Electrónicos (FISE)

9. Al ingresar al sistema no se muestran las opciones de renovar y probar firma ¿Qué hago?

Si al ingresar al sistema se muestra el mensaje de “Acceso Denegado” y no muestra ninguna opción, significa que no tiene ningún certificado registrado en el sistema FISE, esto incluye el certificado de su firma anterior, por lo tanto deberá acudir a la Dirección de Recursos Humanos para solicitar un nuevo certificado para firma.

Dirección de Recursos Humanos :

Universitarios que atiende: Personal Académico y Administrativo

Dirección: Edificio Administrativo, 1er. Piso, Rayón No. 510 Esq. Arteaga, Col. Cuauhtémoc. Toluca, México C.P. 50130.

Datos de contacto: Teléfono: (01 722) 226 11 33 y 226 23 00 ext. 2106,

Correo Electrónico: drh@uaemex.mx

ENTIDAD CERTIFICADORA

1. ¿Por qué no carga la página al ingresar la URL?

La URL, si es correcta como la que se muestra a continuación, entonces no debe existir ningún problema:

<https://fise.uaemex.mx/>

Debe proporcionar sus datos de usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional @uaemex.mx.

Debe verificar que tiene acceso a la red institucional de la UAEM.

Verificar que está ingresando a https en lugar de http.

Los usuarios firmantes tendrán las opciones de renovar y probar firma.

Usted deberá ingresar desde un navegador web (preferentemente Google Chrome o Mozilla Firefox, en cualquiera de sus versiones).

Por motivos de seguridad, una vez que han transcurrido 15 minutos tu sesión se cerrará.

2. ¿Por qué no puedo ingresar al sitio con mis datos de acceso?

Si ha introducido su CUTS y ve en pantalla un mensaje de “usuario y/o contraseña incorrectos”, seguramente tuvo un error en la captura de cuenta de correo o de su clave de acceso. En este caso, deberá capturar nuevamente su CUTS e intentar ingresar nuevamente.

En el caso de tener una cuenta como profesor, o alumno: @alumno.uaemex.mx, @profesor.uaemex.mx, evite hacer uso de éste dominio. Por ejemplo podrá acceder al sistema proporcionando el nombre de usuario, es decir, en lugar de capturar en el campo usuario: aperezj@profesor.uaemex.mx únicamente capture: aperezj o bien, sustituya el dominio con @uaemex.mx, en el ejemplo quedaría de la siguiente forma el dato de usuario: aperezj@uaemex.mx.

Si ha proporcionado los datos correctos de su CUTS y cuenta con los permisos apropiados, FISE le presentará una pantalla donde se listan los diferentes módulos o apartados a los cuales tiene permiso.

3. ¿Qué procede si no recuerdo mi contraseña de correo electrónico?

Deberá solicitar los datos de su cuenta a la DTIC a través del responsable de Tecnologías de la Información del espacio universitario correspondiente.

4. ¿Qué procede si no tengo una cuenta de correo institucional (CUTS) para acceder al sistema?

Deberá solicitar los datos de su cuenta a la DTIC a través del responsable de Tecnologías de la Información del espacio universitario correspondiente.

Para acceder al sistema FISE se hará usando la Clave Única de Trámites y Servicios (CUTS) que equivale en este momento a la cuenta de correo electrónico institucional (@uaemex.mx).

Si no dispone de su CUTS, deberá acudir a la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones (DTIC), quién es la responsable de su asignación.

Sistema de Firma y Sellos Electrónicos (FISE)

Para la tramitación de la CUTS la DTIC le podrá solicitar algunos de los siguientes documentos a fin de validar la su identidad y sus datos personales:

- a. Credencial de Elector vigente
- b. Pasaporte

Para mayores informes sobre la CUTS, la DTIC pone a su disposición una Mesa de Servicios donde personal de soporte podrá proporcionarle la información que le sea necesaria. Los teléfonos a los que puede marcar son: (01 722) 4628201 Ext.: 3030, 3036 o 3050.

5. El sistema no permite renovar o crear un certificado ¿Qué procede?

El proceso de creación o renovación del certificado para firma puede durar hasta 30 segundos, si después de ese tiempo el sistema no responde o muestra un mensaje de error, deje pasar unos minutos y vuelva a intentar de nuevo, es probable que en ese momento más usuarios estén haciendo uso del sistema.

6. Al ingresar al sistema no aparece la opción para crear o renovar certificados ¿Qué hago?

Si esto ocurre significa que no está dado de alta en el sistema FISE o su usuario no tienen los permisos necesarios para renovar o crear certificados, en cualquier caso debe solicitar acceso al sistema FISE a la Dirección de Tecnologías de la Información.