

ANEXO ÚNICO

PLAN DE CONTINGENCIA DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE FISCALIZACIÓN DE JORNADA ELECTORAL (SIFIJE)

En este documento se establece el plan de contingencia aplicable, ante cualquier situación técnica que se llegase a presentar a las y los usuarios, que impida la funcionalidad y operación normal del SIFIJE y se describe el procedimiento, las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de la operación del sistema a las y los usuarios, los sujetos obligados y de la autoridad electoral en sus funciones de fiscalización, así como el procedimiento de atención de consultas relacionadas con la operación del mismo sistema.

Para efectos de lo establecido en el presente documento se entenderá por:

DPN: Dirección de Programación Nacional

SIFIJE: Sistema de Fiscalización de Jornada Electoral, en el cual se realizará la emisión y firmado de comprobantes de gratuidad y de gastos por concepto de pago a representantes generales y de casilla realizados el día de la Jornada Electoral.

Consulta: Solicitud de información para el uso correcto del sistema o por desconocimiento de su funcionamiento.

Incidencia: Toda alteración técnica que afecta a un solo usuario en la operación del sistema.

Falla de Sistema: Toda alteración en la funcionalidad del sistema que afecta de manera generalizada a las y los usuarios, en el ingreso o las funcionalidades de este.

A continuación, se describen el procedimiento y los plazos que deberán observar las y los usuarios que se ubiquen en alguna de las situaciones antes descritas, a fin de que el Instituto realice el análisis correspondiente.

Actividad	Responsable
1. El usuario establece comunicación con la DPN al número: 01 (55) 55 99 16 00 extensiones: 372165, 372167, 372178, 372182, 423116, 421122, y 421164; y expone la situación.	Usuario
2. Si el reporte está relacionado con una incidencia o falla del sistema se deberá reportar dentro de los plazos siguientes: a) A más tardar, dos horas después a que se presente la falla o incidencia. b) Inmediatamente, en caso de que la incidencia o falla del sistema ocurra el último día para reportar los gastos de la jornada electoral o sea el vencimiento del oficio de errores y omisiones.	Usuario

Actividad	Responsable
<p>3. El personal de la DPN que atiende la llamada, registra el reporte en una base de conocimientos y se asigna un número de folio o "ticket" para clasificarlo, dar seguimiento y solución.</p> <p>El número de folio o "ticket" se proporcionará al usuario para el seguimiento correspondiente.</p>	DPN
<p>4. Se efectúa un análisis de la problemática para establecer el procedimiento a seguir, para lo cual, se podrán solicitar al usuario evidencias visuales (fotografía, video o impresiones de pantalla), en donde se exhiban las inconsistencias reportadas o bien, se deberá permitir la consulta remota* del equipo de cómputo utilizado por el usuario.</p>	DPN
<p>5. Las evidencias a que se refiere el punto anterior deberán enviarse por correo electrónico a la cuenta asistencia.sif@ine.mx</p> <p>En el asunto del correo debe anotarse: Reporte (y el número de ticket que asigna el asesor).</p> <p>En el cuerpo del correo deberán realizarse las siguientes precisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción detallada de la posible incidencia. • Indicar el módulo o proceso. • Id de contabilidad en donde se presenta el error (de ser posible indicar el Nodo). • Sujeto Obligado y Entidad. • Rol de usuario con el que se está presentado la problemática. • Nombre y número telefónico válido de la persona para establecer contacto. • Evidencia adjunta en donde se muestre la hora y fecha en el equipo de cómputo (imagen, video o impresiones de pantalla). 	Usuario
<p>6. En caso de que el reporte sea dictaminado por el Instituto como incidencia o falla del sistema, se otorgará una prórroga por el mismo lapso de tiempo en que se presentó dicha situación.</p> <p>Tratándose de incidencia, el Instituto informará la prórroga otorgada vía correo electrónico, o comunicado, al usuario que reportó el incidente.</p> <p>Cuando se trate de falla del sistema la prórroga será informada vía correo electrónico, o comunicado, al responsable financiero de los sujetos obligados.</p> <p>El plazo de la prórroga concedida, y el surtimiento de sus efectos, se indicará en el correo electrónico o comunicado correspondiente.</p>	DPN

**Se recomienda tener instalado en el ordenador un programa que permita la conexión remota entre el asesor y el usuario que reporta el incidente por ejemplo "Team Viewer o AnyDesk".*