

LINEAMIENTOS PARA LA
FISCALIZACIÓN DE LA REVOCACIÓN
DEL MANDATO DE PERSONAS
REPRESENTANTES ELECTAS
DURANTE EL PROCESO ELECTORAL
CONCURRENTE 2020-2021 EN LA
CIUDAD DE MÉXICO



Contenido

I. Disposiciones generales.....	2
II. De la fiscalización en la RM.....	3
1. De la autoridad fiscalizadora.....	3
2. De los sujetos obligados.....	4
2.1 De las limitaciones y restricciones.....	4
3. De los procedimientos de revisión.....	4
3.1 De los monitoreos.....	4
III. Del registro contable de los ingresos y gastos en el SIF.....	5
1. Captura de información en el SIF.....	5
IV. De la Jornada de RM.....	5
1. De la representación en casillas.....	5
2. Del Sistema de Fiscalización de la Jornada Electoral (SIFIJE).....	6
V. De las sanciones.....	12
VI. Anexos.....	13
Uno.....	13

I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de orden público, de observancia obligatoria para los Partidos Políticos y Organizaciones de observación electoral en la revocación del mandato de personas representantes electas durante el proceso electoral concurrente 2020-2021 en la Ciudad de México.

Artículo 2. Para efectos de estos Lineamientos se entenderá por:

I. Siglas y abreviaturas:

- a) **CEP:** Comprobante Electrónico de Pago.
- b) **COF:** Comisión de Fiscalización del Consejo General del INE.
- c) **CNCS:** Coordinación Nacional de Comunicación Social.
- d) **CG:** Consejo General.
- e) **CRGC:** Reporte de Comprobantes de Representación General o de Casilla
- f) **Constitución:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- g) **Convocatoria:** Convocatoria al proceso de RM que emita el Consejo General del OPLE de la Ciudad de México.
- h) **Gastos de representación del día de la Jornada de RM:** Son los gastos erogados con motivo de la actividad desplegada por las personas representantes generales de los PP y ante las mesas directivas de casilla, por concepto de apoyo económico, comida, transporte o cualquier otro gasto vinculado a sus actividades de vigilancia el día de la Jornada del RM, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 216 Bis del RF.
- i) **INE:** Instituto Nacional Electoral.
- j) **LGPP:** Ley General de Partidos Políticos.
- k) **LGIPE:** Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- l) **Lineamientos:** Lineamientos Generales para la fiscalización de los procesos de participación ciudadana.
- m) **OPLE:** Organismo Público Local Electoral.
- n) **Plan y Calendario:** Plan Integral y Calendario del Proceso de Participación Ciudadana.
- o) **PP:** Partidos Políticos con registro nacional y/o local.
- p) **RE:** Reglamento de Elecciones.
- q) **Representantes generales y de casilla:** Ciudadanía registrada por los PP ante el OPLE, para representarlos en las casillas asignadas.
- r) **Responsable de Registro:** Persona designada por los PP para tener acceso al Sistema de Registro de Representantes.
- s) **RF:** Reglamento de Fiscalización.
- t) **RIINE:** Reglamento Interior del Instituto Nacional Electoral.
- u) **RM:** Revocación de Mandato
- v) **SIF:** Sistema Integral de Fiscalización.
- w) **SIFIJE:** Sistema de Fiscalización de la Jornada Electoral.
- x) **SIJE:** Sistema de Información sobre el desarrollo de la Jornada Electoral.

- y) **Sistema de Registro de Representantes:** Sistema de Registro de Solicitudes, Sustituciones y Acreditación de Representantes Generales y ante Mesas Directivas de Casilla de los Partidos Políticos (SRSSAR).
- z) **UTF:** Unidad Técnica de Fiscalización.

Artículo 3. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las reglas generales para:

- I. La fiscalización a los sujetos obligados durante el Proceso de Revocación de Mandato de los cargos de Diputaciones y Alcaldías electas en la Ciudad de México que se realice en el año 2023.
- II. La correcta aplicación de los ingresos y egresos por parte de los PP que participen en las etapas que serán fiscalizadas por la autoridad electoral.

Artículo 4. Los casos no previstos en los presentes Lineamientos serán resueltos por la COF. Asimismo, deberán observarse las disposiciones aplicables del RF respecto de la comprobación de los gastos permitidos en materia de la RM.

Artículo 5. El cómputo de los plazos previstos para el desarrollo de la RM en materia de fiscalización se realizará en días hábiles.

II. De la fiscalización en la RM

1. De la autoridad fiscalizadora

Artículo 6. La fiscalización de los PP en el proceso de la RM estará a cargo del INE, a través de la COF y la UTF, garantizando que los RM se lleven a cabo de conformidad con lo señalado en la legislación local aplicable y en los acuerdos aprobados por el INE u OPLE de la Ciudad de México, según corresponda.

Artículo 7. La fiscalización que llevará a cabo la UTF en la RM incluirá los mismos procedimientos que de manera ordinaria realiza en la revisión de los Informes Anuales de los PP. No obstante, para verificar si éstos generan gastos asociados a la RM, la UTF implementará procedimientos de monitoreos, tanto en vía pública como en internet y redes sociales, acorde con la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su realización.

En caso de que la norma prohíba el uso de recursos de los PP para promover o difundir la RM o cualquier aplicación de recursos que se relacione con ellos, los hallazgos de los monitoreos serán motivo de observación en el procedimiento de revisión del informe anual que corresponda y, en su caso, de la sanción correspondiente en el dictamen y resolución que recaiga de la fiscalización del mismo informe anual.

2. De los sujetos obligados

Artículo 8. Los sujetos que serán objeto de fiscalización en la RM son los siguientes:

- I. **Partidos políticos** con registro vigente en el ámbito local en la Ciudad de México.

2.1 De las limitaciones y restricciones

Artículo 9. Las erogaciones atribuibles a los PP, relacionadas con la RM, que con motivo de la revisión que realice la UTF sean identificadas, serán consideradas como gastos sin objeto partidista. Lo anterior, siempre que la normativa que regule la RM de que se trate, prohíba la realización de actividades que impliquen gastos en cualquier actividad vinculada con dicho proceso.

3. De los procedimientos de revisión

3.1 De los monitoreos

Artículo 10. La metodología para la realización de los monitoreos de anuncios espectaculares y demás propaganda colocada en la vía pública, monitoreo en diarios, revistas y otros medios impresos, monitoreo en páginas de internet y redes sociales será la establecida en los artículos 318, 319 y 320 del RF y en el último Acuerdo de la COF por el que se determinan los alcances de revisión y se establecen los lineamientos para la realización de las visitas de verificación, monitoreo de anuncios espectaculares y demás propaganda colocada en la vía pública, diarios, revistas y otros medios impresos, así como en páginas de internet y redes sociales derivado de la revisión de los informes de precampaña, apoyo ciudadano y campaña.

Artículo 11. La CNCS realizará, desde la emisión de la Convocatoria y hasta el día de la Jornada de RM, un monitoreo en diarios, revistas y otros medios impresos para detectar la propaganda difundida con motivo de la RM, e informará a la Secretaría Ejecutiva para que, en su caso, se remitan a la UTF los resultados de esos monitoreos, que resulten de su competencia.

Artículo 12. La UTF podrá solicitar el apoyo de la CNCS y de la estructura desconcentrada del INE en la Ciudad de México con el objeto de hacerse llegar de elementos de prueba suficientes a través del monitoreo de la publicidad en diarios, revistas, otros medios impresos e internet y redes sociales, durante la RM.

III. Del registro contable de los ingresos y gastos en el SIF

1. Captura de información en el SIF

Artículo 13. Siempre que la normativa establezca el derecho de los PP a nombrar un representante ante cada mesa directiva de casilla, así como, un representante general, para la Jornada de RM, se habilitarán las cuentas contables específicas dentro del SIF para el registro de las operaciones que lleven a cabo los PP; únicamente por lo que hace a los gastos de las personas representantes generales y ante las mesas directivas de casilla del día de la Jornada de RM. Lo anterior, se hará del conocimiento de los PP y estarán disponibles para su consulta en el Centro de Ayuda del SIF, específicamente en el Catálogo de Cuentas Contables del ejercicio ordinario que corresponda.

Artículo 14. La UTF determinará los medios para que se lleve a cabo la capacitación, para proporcionar a los PP la orientación necesaria para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en estos Lineamientos y en la normativa aplicable. Para tal efecto, la UTF dará a conocer oportunamente a los PP sobre la capacitación referida.

IV. De la Jornada de RM

1. De la representación en casillas

Artículo 15. Cuando la normativa correspondiente, o los acuerdos aprobados por el INE u OPLE de la Ciudad de México, otorguen a los PP el derecho a nombrar un representante ante cada mesa directiva de casilla, así como un representante general, los gastos realizados con motivo de la actividad desplegada por las personas representantes generales y de casilla, por concepto de pago o apoyo económico, comida, transporte o cualquier otro gasto vinculado a sus actividades el día de la Jornada de RM, será considerado como gasto ordinario, por lo que se habilitarán en el SIF las cuentas contables para realizar el registro de operaciones derivadas del día de la Jornada de RM.

Artículo 16. El registro de los gastos realizados el día de la Jornada de RM, así como la posibilidad de adjuntar la documentación soporte, se podrá efectuar a partir del día en que se lleve a cabo la Jornada de RM y hasta los tres días naturales siguientes, a través del SIF, mediante el Reporte de Comprobantes de Representación General o de Casilla (CRGC) emitidos y, en su caso, los comprobantes que amparen los gastos realizados en alimentos y transporte.

Artículo 17. La comprobación de los gastos del día de la Jornada de RM deberá llevarse a cabo de conformidad con el apartado siguiente de los presentes lineamientos.

2. Del Sistema de Fiscalización de la Jornada Electoral (SIFIJE)

Artículo 18. Los PP cumplirán con los requisitos y procedimientos para el registro y la comprobación de los gastos que realicen el día de la Jornada de RM, respecto al apoyo económico que otorguen a las personas que nombren como representantes generales y ante las mesas directivas de casilla, los gastos en comida y transporte, así como la comprobación de la gratuidad de los servicios que presten dichas personas representantes el día de la Jornada de RM, de conformidad con lo siguiente:

1. Todas las personas representantes generales y de casilla deberán registrarse en el Sistema de Registro de Representantes, de conformidad con las reglas que establezca para tal efecto el INE. Asimismo, los responsables del registro de las personas representantes generales y de casilla deberán indicar, al momento de registrar a cada persona, si sus actividades el día de la Jornada de RM se realizarán de forma gratuita y desinteresada o bien, si se les otorgará apoyo económico.
2. Los PP podrán realizar el registro de solicitudes de acreditación o sustitución de las personas representantes correspondientes en los plazos que determine para tal efecto el INE. En ese mismo sentido, se podrán acreditar o sustituir, de manera individual, las personas representantes generales y de casilla en el plazo específico que determine el INE.
3. Si se registran personas representantes generales o de casilla sin indicar si sus servicios son gratuitos u onerosos, se considerará que la persona representante recibió apoyo económico y será observado en el oficio de errores y omisiones, para que el PP señale lo que en derecho corresponda.
4. Desde el día de la Jornada de RM, los PP harán uso del SIFIJE para registrar los montos pagados a las personas representantes generales y de casilla, así como el mecanismo de dispersión utilizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100, numeral 3, del RF; asimismo, cada registro de representante deberá ser firmado electrónicamente en el SIFIJE por el Responsable de Finanzas para generar el CEP, sea de gratuidad u oneroso.
5. En caso de existir algún incumplimiento, se le notificará al PP en el oficio de errores y omisiones de la revisión del informe anual que corresponda.

Una vez capturados los montos pagados y el mecanismo de dispersión utilizado, el Responsable de Finanzas, haciendo uso de su firma electrónica vigente y emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), generará los CEP y posteriormente deberán ser vinculados como evidencia en los registros contables en el SIF.

6. Los gastos por concepto de pagos a las personas representantes generales y de casilla deberán registrarse y comprobarse a través de las cuentas contables denominadas Pagos a Representantes Generales y de Casilla para la Jornada de RM, dentro del SIF, a más tardar en los 3 días naturales posteriores a la realización de la Jornada de RM, mediante póliza de pagos efectivamente realizados. Todos los CEP con un importe mayor a cero deberán ser reportados en el SIF a través de pólizas contables.

Los recibos gratuitos, una vez generados y firmados en el SIFIJE, quedarán resguardados en dicho sistema, a efecto de que la autoridad electoral pueda realizar los cruces de información correspondientes.

El SIFIJE estará abierto a partir del día de la Jornada de RM y hasta 3 días posteriores, para que los PP puedan registrar los pagos efectivamente realizados a las personas representantes.

7. La UTF pondrá a disposición de los PP, a través del Centro de Ayuda, materiales de consulta y de capacitación referentes al uso y manejo del SIFIJE.
8. La UTF, para dar certeza a los PP respecto del funcionamiento del SIFIJE, llevará de forma virtual a través del Campus UTF la capacitación correspondiente.
9. Se considerará que las personas que indique el SIJE, asistieron como representantes de casilla por parte de los PP.
10. En la verificación a la comprobación de gratuidad o apoyo económico a las personas representantes generales y de casilla, la UTF será exhaustiva y verificará la totalidad de las obligaciones de comprobación de los PP.
11. Tomando en consideración que los sujetos obligados cuentan con el tiempo y los mecanismos necesarios para la toma de decisiones internas, la autoridad electoral facilita las herramientas para el registro, captura y generación de los comprobantes correspondientes, para lo cual, específicamente en el Sistema de Registro de Representantes, los registros pueden ser modificados, siempre y cuando se encuentren dentro del plazo que fija la ley para realizar sustituciones, es decir, hasta 10 días antes de la jornada electoral, de conformidad con lo señalado en la LGIPE.

Luego entonces, de acuerdo al principio de certeza que rige la materia electoral, una vez que el sujeto obligado haya reconocido en el Sistema de Registro de Representantes el estatus de oneroso de cada una de las personas representantes generales y de casilla, y haya terminado el plazo a que se refiere el párrafo anterior, en caso de requerir modificaciones respecto

de estatus de oneroso o gratuito, el cambio se deberá realizar directamente en los montos que se capturen para efectos de la generación de los CEP mediante SIFIJE, en el entendido que los que tengan valor cero se modifican al estatus gratuito, mismos que serán objeto de observación en el oficio de errores y omisiones a efecto de que se expliquen las razones de la modificación.

Para dar certeza de cómo operará la comprobación de pago, se considerarán los siguientes supuestos:

- a) El registro original que se realice en el Sistema de Registro de Representantes con una remuneración de valor cero se entenderá como gratuito. La ausencia de dato en la remuneración o un valor mayor a cero, indica que el representante es oneroso y deberá reportar el pago, por lo que en el caso de las personas representantes sin valor en el campo remuneración, se valorará conforme al mecanismo señalado en el artículo 31, numeral 2 de los presentes Lineamientos.
- b) Por lo tanto, si los sujetos obligados, durante el periodo establecido en el Acuerdo INE/CG821/2022, registran a un representante de casilla como oneroso en el Sistema de Registro de Representantes y, de lo reportado en el SIJE, la autoridad advierte que éste asistió el día de la Jornada de RM, podrán modificar y firmar un CEP por monto \$0.00 (cero pesos) en el SIFIJE; sin embargo, será objeto de observación en el oficio de errores y omisiones para que presenten las aclaraciones del cambio realizado.
- c) Si los PP, de origen registran a un representante de casilla como oneroso, y de lo reportado en el SIJE la autoridad fiscalizadora advierte que éste no asistió, se considerará como válido el cambio del monto de pago a ceros en el SIFIJE, sin ser objeto de observación.
- d) En el caso de que un representante registrado de origen como oneroso en el Sistema de Registro de Representantes con un monto determinado, pero el sujeto obligado modifique el monto pagado en el SIFIJE, será objeto de observación en el oficio de errores y omisiones para que presente las aclaraciones del cambio realizado.

Si se presentara cualquier otra situación distinta a las desarrolladas, la UTF realizará las observaciones pertinentes en los oficios de errores y omisiones con motivo de la revisión del informe anual que corresponda.

Artículo 19. La identificación, registro y comprobación en los casos de gratuidad de las personas representantes ante las mesas directivas de casilla se realizará conforme a lo siguiente:

1. Las personas responsables de registro en el Sistema de Registro de Representantes deberán identificar, uno a uno, o de forma masiva, en los plazos definidos para el registro, si las actividades que desarrollen las personas representantes generales y de casilla se realizarán de forma gratuita y desinteresada.
2. El CEP con monto cero firmado de manera electrónica por el Responsable de Finanzas será el único medio para comprobar, ante la autoridad, la gratuidad de los servicios prestados por un representante general o de casilla.
3. Los CEP generados por concepto de gratuidad no podrán visualizarse al momento de generar las pólizas de registro contable en el SIF, sin embargo, estarán disponibles para su consulta en el SIFIJE.

Artículo 20. El registro del apoyo económico otorgado a los representantes generales y ante las mesas directivas de casilla se realizará como se describe a continuación:

1. Los Responsables del Registro de Representantes deberán identificar uno a uno, o de forma masiva, en el Sistema de Registro de Representantes, en los plazos que determine el INE, los casos en que por las actividades que realicen las personas representantes generales y de casilla se les otorgue apoyo económico.
2. Para cada representante general y de casilla al que se le otorgue apoyo económico se deberá registrar en el sistema el monto total pagado por ese concepto, el cual deberá estar vinculado a sus actividades de vigilancia el día de la Jornada de RM.
3. Para el registro del importe pagado a las personas representantes de casilla, los responsables del registro deberán colocar el monto en el Sistema de Registro de Representantes.
4. Para el pago de los recursos a las personas representantes generales y de casilla, los PP sólo deberán utilizar mecanismos de dispersión de recursos a través del sistema financiero mexicano (instituciones bancarias).

Para estos efectos, el recurso a dispersar deberá salir de una cuenta bancaria del PP, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del RF; el comprobante de pago deberá identificar plenamente el número de cuenta, banco origen, fecha, nombre completo del titular, número de cuenta, banco

destino y nombre del beneficiario. Por otro lado, el beneficiario deberá estar asentado en el módulo de registro de representantes generales y de casilla.

5. Los PP podrán pagar a las personas representantes dinero en efectivo. El monto máximo que podrán pagar por esta vía en cada Distrito Federal Electoral para la RM, será el que resulte de multiplicar el monto total pagado en el Distrito por el porcentaje de casillas no urbanas en ese mismo Distrito. Para esto, la UTF comunicará a los PP el porcentaje de casillas no urbanas de cada Distrito Electoral, respecto de la lista de ubicación de casillas aprobadas, que ordenen publicar los Consejos Distritales del OPLE de la Ciudad de México, según corresponda, a más tardar quince días naturales posteriores a la determinación anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 256, numeral 1, inciso e) de la LGIPE. En estos casos, el PP deberá acreditar las operaciones a través de las cuales se monetizaron los recursos.

Artículo 21. Para la comprobación de gastos por pagos a las personas representantes generales y ante las mesas directivas de casilla, se atenderá lo siguiente:

1. Cada PP deberá registrar en el SIF, a partir del día de la Jornada de RM y a más tardar el tercer día natural posterior a su inicio, las pólizas con los pagos efectivamente realizados a las personas representantes generales y de casilla. El registro contable deberá contener información que permita identificar plenamente lo siguiente:
 - a) El monto total pagado, diferenciando los recursos pagados en efectivo de los pagados a través de mecanismos de dispersión de recursos;
 - b) Que el origen de los recursos sea correspondiente al financiamiento ordinario.

Las observaciones detectadas respecto de las diferencias en el reporte de gasto se generarán al PP que lo hubiera reportado y, en el caso de que se identifique gasto no reportado, se notificará en el oficio de errores y omisiones de la revisión del Informe Anual correspondiente.

2. Los pagos que realicen los PP por los servicios de alimentos o transportes, para las personas representantes generales o de casilla o cualquier otro gasto vinculado a sus actividades el día de la Jornada de RM, no se comprobarán a través de la emisión CEP, toda vez que estos recibos únicamente serán generados para la comprobación relativa a la función de representación, por lo que se deberán de acreditar de forma individual y soportarse con la documentación que señale el RF para tal efecto, a más tardar el tercer día natural posterior a la Jornada de RM
3. Los CEP únicamente podrán generarse mediante el SIFIJE, y los únicos que se considerarán válidos serán en formato *.xml*, siempre que sean vinculados a las pólizas de registro de los gastos en el SIF. Los PP, en las respuestas

que realicen a los oficios de errores y omisiones, únicamente deberán vincular los CEP en el formato referido como evidencia en las pólizas contables.

Artículo 22. Los plazos para la emisión de comprobantes y registros contables atenderán a lo siguiente:

1. A partir del día de la Jornada de RM y hasta tres días naturales posteriores, los PP deberán emitir en el SIFIJE los CEP, por concepto de pago a las personas representantes generales y de casilla, de forma onerosa o gratuita, en el plazo establecido. La emisión de CEP deberá realizarse por los usuarios autorizados por el PP para el uso del SIFIJE.
2. Para dar atención a los oficios de errores y omisiones del Informe Anual, el SIFIJE y el SIF se habilitarán también en el periodo de garantía de audiencia de los gastos de Jornada de RM de los PP. En este periodo se podrán realizar las aclaraciones correspondientes respecto a los registros de gratuidad y comprobación de las personas representantes onerosas, en cuyo caso deberá anexar al SIF el soporte documental que emitan las diversas Instituciones pertenecientes al Sistema Financiero.

Artículo 23. En caso de incumplimiento a las presentes disposiciones, se estará a lo siguiente:

1. El CEP de representante gratuito que no sea firmado de manera electrónica por el Responsable de Finanzas y que no se hubiera emitido en el SIFIJE será considerado como un gasto no reportado.
2. Para la determinación del valor del gasto no reportado para cada representante de casilla, se tomará en consideración el valor promedio más alto reportado por cada PP en la matriz de los pagos realizados a las personas representantes en cada una de las entidades, los cuales servirán de base para que la UTF genere la matriz de precios de la Jornada de RM. Esta medida se toma como un inhibidor de la omisión en la presentación de la gratuidad o comprobación de pago y el criterio se aplica conforme a lo dispuesto en el artículo 27, numeral 2 del RF .
3. No serán válidos los recibos de representantes que no contengan la firma electrónica del Responsable de Finanzas. En caso de detectar recibos sin firma electrónica, serán observados como gasto no reportado.
4. En caso de que se detecten CEP con un importe mayor a cero sin ser contabilizado en el SIF, serán observados como gasto no reportado.
5. En el caso de que haya personas representantes generales o de casilla cuyos CEP tengan el estatus de onerosos, que hayan sido pagados, pero que no

hayan asistido el día de la Jornada de RM , no será objeto de sanción por este simple hecho. En el mismo sentido, no será sancionado si las personas representantes que asistan a realizar su actividad el día de la Jornada de RM no realizan el cobro del recurso asignado por su representación. Lo anterior no exime a los PP de la comprobación en términos de la normativa electoral de los gastos realizados.

Artículo 24. Para cualquier consulta, incidencia o posible falla, se estará a lo dispuesto en el Plan de Contingencia del SIF, que será publicado en el Centro de Ayuda del SIFIJE (Consultar el Anexo 1).

V. De las sanciones

Artículo 25. Las inconsistencias que sean encontradas en los informes anuales de los PP, así como las observaciones derivadas de los hallazgos de la UTF, producto de las actividades de monitoreo realizadas, serán señaladas en los Dictámenes y las Resoluciones que al efecto se emitan derivado de la revisión del Informe Anual que corresponda; en el caso de los observadores, se realizará conforme a lo señalado en la LGIPE y el RF.

Artículo 26. Respecto a las inconsistencias que sean encontradas en los informes de los observadores, la UTF presentará ante la COF el dictamen correspondiente y su respectivo proyecto de resolución para su aprobación por el CG.

VI. Anexos

Uno

El Plan de Contingencia de la Operación del Sistema de Fiscalización de Jornada Electoral (SIFIJE), es 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 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 PP y 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 anexo se entenderá por:

DPN: Dirección de Programación Nacional.

Consulta: Solicitud de información, asesoría para el manejo o uso correcto del sistema o por desconocimiento sobre 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 éste.

A continuación, se describe 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: 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 relacionada con el SIFIJE, se deberá reportar dentro de los plazos siguientes: a) A más tardar dos horas después de que se presente la falla o incidencia en el sistema. b) Inmediatamente, en caso de que la incidencia o falla del sistema que impida su operación, ocurra el último día para reportar los gastos	Usuario

Actividad	Responsable
de la Jornada de RM o el día del vencimiento para dar contestación al oficio de errores y omisiones.	
3. El personal del Instituto efectuará un análisis de la problemática para establecer el procedimiento a seguir, para lo cual se podrán solicitar al usuario evidencias visuales (imagen, fotografías, videos o impresiones de pantalla), en donde se exhiban las inconsistencias reportadas con fecha y hora, o bien, se deberá permitir la consulta remota* del equipo de cómputo utilizado por el usuario.	DPN
4. Posteriormente, se registrará el reporte y se asignará un número de folio o “ticket” para clasificarlo, dar seguimiento y solución. El número de folio o “ticket” se proporcionará al usuario para el seguimiento correspondiente, exclusivamente en los casos que se confirme que se trata de una incidencia o falla del sistema.	DPN
<p>5. Las evidencias a que se refiere el punto 3 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 proporciona 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 o falla del SIFIJE. • Indicar el proceso, menú, submenú y funcionalidad. • Id de contabilidad en donde se presenta el error (de ser posible indicar el Nodo). • Sujeto Obligado y Entidad. • Usuario y perfil 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 claramente la incidencia o falla del SIFIJE, asegurándose que se visualice la fecha y hora en el equipo de cómputo (imagen, fotografías videos o impresiones de pantalla). 	Usuario
<p>6. En caso de que el Instituto determine que existió una incidencia o falla del sistema atribuible a este último, se otorgará una prórroga incidencia los usuarios afectados por el mismo lapso en que se presentó dicha situación.</p> <p>El Instituto informará la prórroga otorgada vía correo electrónico, o comunicado, a los usuarios afectados.</p>	DPN

Actividad	Responsable
El plazo de la prórroga concedida, y el momento en que surte efectos, se indicará en el correo electrónico o comunicado correspondiente.	
7. En el caso que el reporte, no haya sido dictaminado como incidencia o falla atribuible al sistema, el instituto informará al Usuario mediante correo electrónico los motivos correspondientes y, por lo tanto, no tendrá derecho a la prórroga mencionada en el punto anterior.	DPN

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