

## XIV. Plan de Contingencia de la Operación del SIF (Versión. 4.0)

En este documento se establece el plan de contingencia aplicable, ante cualquier situación técnica que se llegare a presentar a los usuarios, que impida la funcionalidad y operación normal del SIF y se describe el procedimiento, las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de la operación del sistema a 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:

**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 los usuarios, en el ingreso o las funcionalidades del mismo.

A continuación, se describen el procedimiento y los plazos que deberán observar 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 Dirección de Programación Nacional (DPN) al número: 01 (55) 55 99 16 00 extensiones: 421659, 421164, 421138, 423116, 421181, 421174; y expone la situación.	<b>Usuario</b>
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 <b>para la presentación de un Informe.</b>	<b>Usuario</b>
3. El asesor registra el reporte en una base de conocimientos y se asigna un número de folio o "ticket" para clasificarlo, dar seguimiento y solución. El número de folio o "ticket" se proporcionará al usuario.	<b>DPN</b>
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.	<b>DPN</b>
5. Las evidencias a que se refiere el punto anterior deberán enviarse por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:asistencia.sif@ine.mx">asistencia.sif@ine.mx</a>  En el asunto del correo debe anotarse: Reporte (y el número de ticket que asigna el asesor).  En el cuerpo del correo deberá describirse detalladamente la incidencia.	<b>Usuario</b>
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.  Tratándose de incidencia, el Instituto informará la prórroga otorgada vía correo electrónico, o comunicado, al usuario que reportó el incidente.	<b>DPN</b>

Cuando se trate de falla del sistema la prórroga será informada vía correo electrónico, o comunicado, al responsable financiero de los sujetos obligados.

El plazo de la prórroga concedida, y el surtimiento de sus efectos, se indicará en el correo electrónico o comunicado correspondiente.

---

*\*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 "TeamViewer".*