

**PLAN DE CONTINGENCIA DEL SISTEMA DE
REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES**

1. INTRODUCCIÓN.

El Plan de contingencia del sistema denominado “Registro Nacional de Proveedores (RNP)”, es un documento que establece los lineamientos de respuesta para atender en forma oportuna, eficiente y eficaz, cualquier situación técnica que se presente a los usuarios, que impida la funcionalidad y operación normal del aplicativo antes citado.

Las causas para aplicar el Plan de Contingencias pueden ser variadas como, por ejemplo: intermitencias en el sistema, incongruencia de información, falla en un módulo específico, denegación del servicio o de acceso a usuarios, entre otros.

La elaboración del plan de contingencia implica un avance importante para superar situaciones de interrupción de las actividades y servicios prestados por el RNP.

2. OBJETIVO GENERAL.

- Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados críticos, mismos que componen sistema denominado “Registro Nacional de Proveedores (RNP)”.
- Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas de los elementos que componen un Sistema de Información.

3. PLAN DE EJECUCIÓN

A continuación, se describen las acciones, procedimientos, estrategias y plazos a seguir en el caso de que sea presentada una incidencia en el aplicativo RNP.

3.1. Incidencia en el aplicativo

El usuario podrá levantar una incidencia relacionada con el aplicativo RNP o temas relacionados con el mismo, siempre bajo la modalidad de la vía telefónica.

El usuario actuará conforme al procedimiento siguiente:

Paso	Actividad	Momento y tiempo de ejecución	Responsable de la actividad
1	Establecer comunicación con la Dirección de Programación Nacional, marcando desde cualquier parte del territorio nacional el número 01 (55) 55 99 16 00, a cualquiera de las extensiones: 372165, 372167, 372178, 372182, 421122, 421164 y 423116.	A más tardar dos horas después de que se presente la incidencia, siempre dentro del horario de 9:00 a 19:00 hrs., hora centro de lunes a viernes.	El usuario

**PLAN DE CONTINGENCIA DEL SISTEMA DE
REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES**

Paso	Actividad	Momento y tiempo de ejecución	Responsable de la actividad
2	Exponer la situación presentada, la incidencia encontrada o la falla detectada en el aplicativo. Se deberá indicar claramente la siguiente información: ☞ La dirección electrónica mediante la cual se está accediendo al sistema. ☞ Navegador web utilizado. ☞ El módulo, apartado o funcionalidad que presenta la incidencia o falla. ☞ El Registro Federal de Contribuyentes con el cual se intenta acceder al aplicativo. ☞ Describir detalladamente la falla o incidente que se presenta.	Cuando se establece comunicación con un asesor de la Dirección de Programación Nacional.	El usuario
3	Se procede al análisis de la incidencia y se le da la información u orientación correspondiente al usuario. Si al concluirse el análisis el asesor determina necesario, podrá solicitar al usuario evidencias fotográficas, de video, impresiones de pantallas o documentos que permitan validar o proporcionar más información respecto al incidente, inclusive permitir la consulta remota del equipo de cómputo utilizado por el usuario.	Cuando el asesor cuente con los elementos necesarios para dar respuesta oportuna y adecuada al reporte del usuario y que permita continuar con el procedimiento.	Asesor DPN
4	Las evidencias solicitadas por el asesor DPN o que el usuario solicite remitir para complementar su reporte, deberán ser enviadas vía correo electrónico a las direcciones: • asistencia.sif@ine.mx	En un lapso no mayor a 1 día hábil después de levantar el reporte, en caso de que, el tiempo indicado sea superado, el caso o ticket será cancelado por el Asesor.	El usuario

**PLAN DE CONTINGENCIA DEL SISTEMA DE
REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES**

Paso	Actividad	Momento y tiempo de ejecución	Responsable de la actividad
	En el asunto del correo deberá anotar la palabra "Reporte", a fin de identificar el tipo de reporte. En el cuerpo del correo, deberá incluirse un resumen de la incidencia y detallar cada una de las evidencias que se envían por este medio. (El usuario podrá optar por adjuntar un archivo en formato de texto donde se incluya la descripción de cada evidencia).		
5	Indicar al usuario el número de folio o ticket de atención del reporte levantado	Entre 1 y 2 días hábiles, si es por vía correo electrónico.	Asesor DPN
6	El asesor o responsable de dar conclusión a la consulta deberá informar al usuario el tiempo estimado que tomará en ser solventado el fallo o incidencia reportada y tendrá que registrar las conclusiones o comentarios dentro del sistema BMC Remedy.	Cuando el área técnica de a conocer el plazo estimado para resolver la incidencia.	Asesor DPN
7	Cuando el usuario quede completamente satisfecho con la resolución de su incidencia se procede a cerrar el ticket.	Al concluir la atención.	Asesor DPN
8	El asesor deberá dar seguimiento a la consulta mediante la base de conocimientos para verificar que el caso fue cerrado exitosamente.	En un plazo no mayor a los 3 días hábiles.	Asesor DPN
9	El asesor o responsable de dar conclusión a la consulta deberá registrar las conclusiones o comentarios dentro del sistema BMC Remedy.	Al momento de cerrar el caso o ticket	Asesor DPN

En caso de que el reporte sea dictaminado por la Unidad correspondiente del Instituto como incidencia o falla del sistema y derivado de la misma el usuario se vea afectado en el cumplimiento de sus obligaciones establecidas por el Reglamento de Fiscalización, y que a solicitud de parte necesite contar con un justificante por el incumplimiento, el Instituto emitirá un documento donde se explique la falla, el tiempo en que se presentó y el motivo por el cual no es responsabilidad del proveedor el incumplimiento de la obligación que corresponda. Este documento será emitido únicamente cuando la Dirección de Programación Nacional haya determinado que efectivamente el usuario haya sido afectado en su cumplimiento directamente por motivos imputables al aplicativo y no así, por extemporaneidad.