



SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



SAT

Servicio de Administración Tributaria

Herramientas para medir el desempeño de la VUCE y monitoreo de la mesa de ayuda



Abril 2019



vucem

Contamos con 3 tecnologías principalmente:

- **Suite de HP SiteScope**, para monitorear servidores a nivel SNMP, WMI con 2 puntos de observación uno externo a la nube que monitoreo las URL y otro visor que monitorea dentro de la nube los dispositivos y recursos.
- **Oracle Enterprise Manager**, para monitorear tanto infraestructura como software (productos de Oracle como Oracle RAC, Oracle Weblogic, Oracle VM).
- **CA APM** para integrar los monitoreos en una vista de negocio y llegar al nivel de Application Performance Monitor.

Contamos un centro de monitoreo conformado por 3 grupos

- SOC: Monitoreo de todas las capas de seguridad 7x24x365

- CORRELACIONADOR**: detecta accesos de puntos dudosos o mal calificados y los remueve
- CLEAN PIPES**: Que detecta DoS Attacks y los puede remover
- ELEMENTOS TRADICIONALES DE SEGURIDAD**: Firewall, IPS
- ELEMENTOS ESPECIALES**: : Firewall de Base de Datos y WAF por mencionar los más importantes.

-WAN y LAN

- Revisa y analiza los eventos de red.

-Nivel TI

- CASTI**: área que se dedica a observar y gestionar los eventos de servidores y aplicaciones

Correos electrónicos volumetría tramites

Reporte de operación VUCEM al 01/04/2019 21:00:02

TRÁMITE	6:00	9:00	12:00	16:00	21:00
Coves	1463	7289	31893	65419	88644
Solicitudes digitalización	2343	7883	48451	110540	155240
Manifiestos aéreos	20889	46953	59894	68707	85704
Solicitudes entrantes	11	287	2788	5721	7744
Trámites concluidos	6	300	1817	3957	6015
Manifiesto ferroviario EDIs	192	610	1305	2079	3060
Manifiesto ferroviario E_Despacho	24	87	593	1842	2855
Manifiesto ferroviario trenes cruzados	6	8	11	17	24

Peticiones Aereas

Numero Peticiones	Sentido Peticion	Tipo Canal
85514	ACEPTADO	WS
25346	RECHAZADO	WS

Mensajes EDI 309 Manifiesto Ferroviario

Numero Peticiones EDI	Sentido Peticion
3098	ACEPTADO
66	RECHAZADO

Estado Guias Aereos

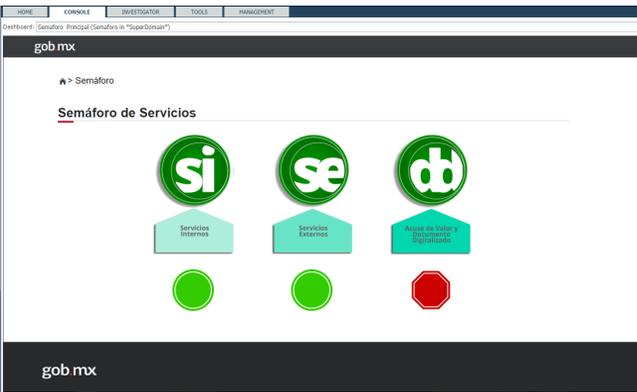
Numero Guías	Sentido	Estado
39	ACEPTADO	EN PROCESO
71618	ACEPTADO	CONCLUIDO
404	ACEPTADO	RESPONDIENDO
13738	RECHAZADO	CONCLUIDO

Mensajes EDI 358 Manifiesto Ferroviario

Numero Peticiones EDI	Sentido Peticion
63	ACEPTADO
10	RECHAZADO

Estado BLs Ferros

Numero Guías	Matamoros	Cd. Juárez	Nogales	Mexicali



Dashboard: Semáforo - Privado (Semáforo "SuperUser")

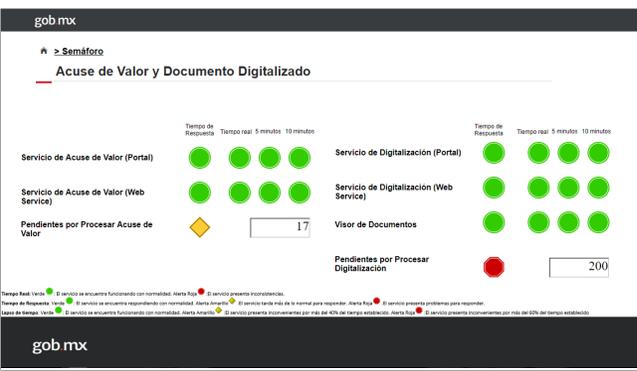
gob mx

Semáforo de Servicios

SI: Servicios Internos (Green)

SE: Servicios Externos (Green)

DB: Acuse de Valor y Documento Digitalizado (Red)



gob mx

Acuse de Valor y Documento Digitalizado

Servicio de Acuse de Valor (Portal): 5/5 Green

Servicio de Acuse de Valor (Web Service): 5/5 Green

Pendientes por Procesar Acuse de Valor: 17

Servicio de Digitalización (Portal): 5/5 Green

Servicio de Digitalización (Web Service): 5/5 Green

Visor de Documentos: 5/5 Green

Pendientes por Procesar Digitalización: 200



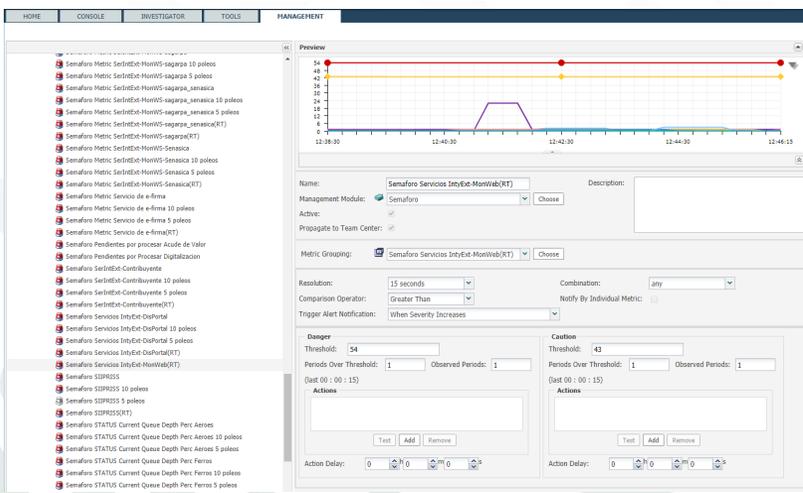
gob mx

Semáforo

Servicios Internos

Disponibilidad del Portal: 5/5 Green

Servicio de Ingreso a la aplicación: 5/5 Green



HOME CONSOLE INVESTIGATOR TOOLS MANAGEMENT

Preview

Name: Semáforo Servicios IntEx: MonWeb/RT

Management Module: Semáforo

Resolution: 15 seconds

Comparison Operator: Greater Than

Trigger Alert Notification: When Severity Increases

Danger Threshold: 54

Caution Threshold: 43

Periods Over Threshold: 1

Observed Periods: 1

Actions: [Test] [Add] [Remove]

HP Service Manager | armando.enriquez@sat.gob.mx | [Desconexión](#)

¿Qué interacciones de Centro de servicios desea visualizar?

Cancelar | Buscar | Borrar | Restaurar | Más

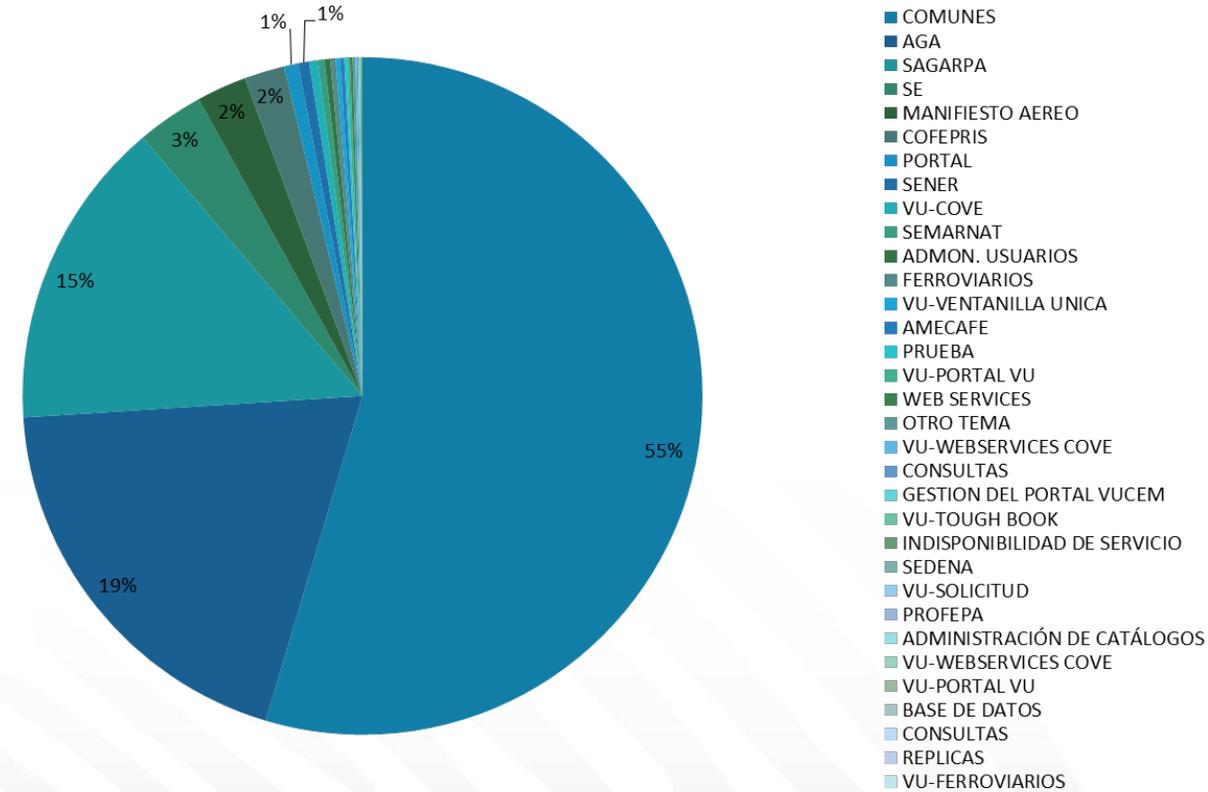
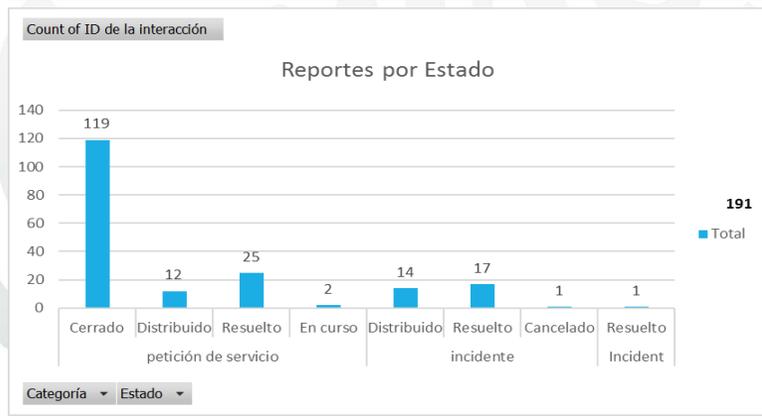
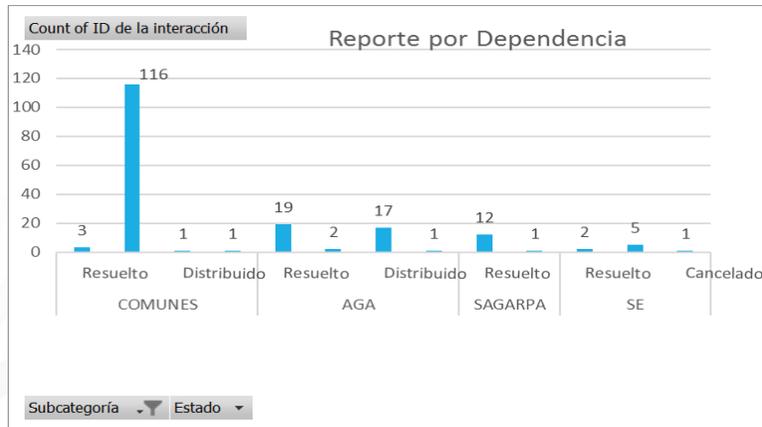
Buscar: Interacción | Vista: []

Interacción | Búsqueda de texto | Filtro avanzado

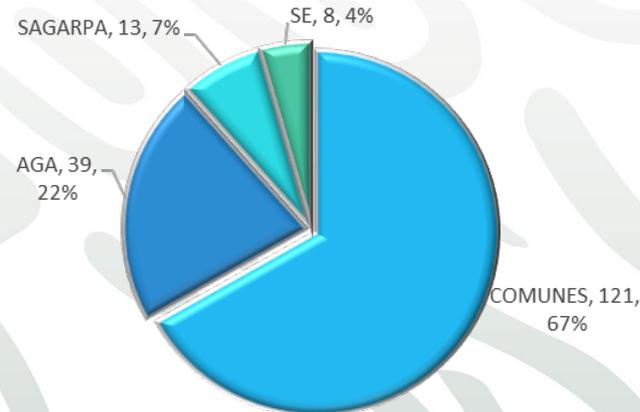
ID de la interacción:	<input type="text"/>	Contacto:	<input type="text"/>
Fase:	<input type="text"/>	Destinatario del servicio:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/>	Notificado por:	<input type="text"/>
Estado de aprobación:	<input type="text"/>	Servicio afectado:	<input type="text"/>
Categoría:	<input type="text"/>	CI afectado:	<input type="text"/>
Subcategoría:	<input type="text"/>	Impacto:	<input type="text"/>
Area:	<input type="text"/>	Urgencia:	<input type="text"/>
Síntoma:	<input type="text"/>	Prioridad:	<input type="text"/>
Clasificación:	<input type="text"/>	Asignatario:	<input type="text"/>
Grupo de asignación:	<input type="text"/>		

Después de esta fecha | Antes de esta fecha | Donde el Interacción está

Monitoreo Mesa de Servicio VUCEM



Reportes por Dependencia



6 millones

Consultas Pedimentos

Coves

E-documents
35GB incremento diario

Resoluciones
Trámites

Manifiestos de carga

hacia
Aduana S21





Conclusiones

La experiencia brindada a través de los años ha proporcionado un mejor tiempo de respuesta ante situaciones de reacción que afecten la continuidad del negocio, por esta razón se trabaja en la mejora continua, capacitación, seguimiento y ajustes correspondientes a la atención de la Mesa de Servicio VUCEM2.

Así mismo, la MS VUCEM2 brinda la certeza que siempre habrá alguien para solucionar y ayudar en cualquier lugar del mundo, a cualquier hora, procurando amortiguar riesgos de forma segura y brindando soluciones en tiempos que antes solo podíamos imaginar.

El camino para la puesta en marcha y evolución de las VUCE no es, ni ha sido sencillo. Los retos para su implementación son grandes, pero también lo son sus beneficios, sobre todo para el comercio exterior seguro, competitivo y la gestión coordinada de fronteras.

Administración General de Aduanas

Administración Central de Modernización Aduanera (ACMA)

Lic. Angel Lara Reyes

Administración de Modernización Aduanera “5”

Lic. Joaquín Eugenio Gonzalez Galvan

joaquin.gonzalez@sat.gob.mx

Lic. Armando Vazquez Enriquez

armando.enriquez@sat.gob.mx