

Informe de Actividades del Primer Trimestre de 2008 Enero - Marzo

XII Unidad de Servicios de Informática

Marco jurídico

Con fundamento en los artículos 64, párrafo 1, inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, corresponde a la Unidad de Servicios de Informática proponer los procedimientos, normas y reglamentos que deban regir el desarrollo, operación y mantenimiento de la infraestructura informática y de comunicaciones, así como desarrollar, administrar y mantener los servicios de la Red Nacional de Informática del Instituto.

XII.1 Desarrollo, Evaluación y Capacitación en Sistemas de Cómputo.

XII.1.1 Cumplimiento de Políticas y Programas Generales del Instituto para el año 2008 y del Calendario Anual de Actividades 2008.

1) Objetivo General.- Planear, coordinar, apoyar y atender las acciones de todas las áreas del Instituto en materia de tecnologías de la información, así como brindar una alta disponibilidad y seguridad en el funcionamiento de los sistemas y servicios informáticos, con el propósito de coadyuvar al desarrollo de los proyectos y actividades del Instituto.

1.1) Objetivo Específico.- Proveer al Instituto de los sistemas de cómputo, los programas de capacitación, así como de los servicios de consulta y difusión de información a través de Internet e Intranet, necesarios para la consecución de sus objetivos.

	Clave	Denominación
1	109 020 022	Impartición de cursos de capacitación y asesoría en materia informática de modo presencial y a distancia para el uso de sistemas de información electoral, de apoyo institucional y cómputo en general, tanto a Oficinas Centrales como a Órganos Desconcentrados.
2	109 020 023	Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto.
3	109 020 027	Soporte e instrumentación del sistema de envío de archivos a través de la RedIFE (IFExpress).

XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2008.

La Unidad de Servicios de Informática cumplió con todas las actividades encomendadas para el periodo que se informa y a continuación se detalla el cumplimiento de cada una de ellas:

- 1) 109 020 022.- En coordinación con el Centro para el Desarrollo Democrático, así como con la Dirección Ejecutiva de Administración y a través de la plataforma del Campus Virtual Institucional fueron impartidos diversos cursos de capacitación y asesoría en materia de informática, los cuales se llevaron a cabo de forma presencial y a distancia tanto para el personal de oficinas centrales, como para el personal de Órganos Desconcentrados.

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

CURSOS IMPARTIDOS	1ER. TRIMESTRE
Sistemas de Apoyo Institucional	
Sistema Automatizado de Evaluación del Desempeño (SAED) (D)	2148
Campus Virtual (P)	15
Totales	2163

(P) Presencial (D) Distancia

- 2) 109 020 023.- Se realizó la publicación electrónica y la actualización de las páginas de Internet e Intranet del Instituto, brindando soporte y apoyo a las diversas áreas, con el objetivo de que pudieran llevar a cabo la difusión de su información. Durante el periodo correspondiente se atendieron un total de 315 publicaciones, de las cuales 225 correspondieron a Internet y 90 a Intranet. (Ver tabla siguiente)

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Publicaciones
Internet	72	89	64	225
Intranet	29	23	38	90
Total				315

- 3) 109 020 027.- Referente al soporte e instrumentación del sistema de envío de archivos a través de la RedIFE (IFExpress), durante el periodo comprendido de enero a marzo del 2008, se realizaron labores de actualización de accesos para usuarios de Oficinas Centrales, y personal de las Juntas Ejecutivas. Cabe señalar que de enero a marzo de 2008, fueron atendidas un total de cinco Solicitudes de Servicio relacionadas con el acceso a IFExpress. Por otra parte, se realizaron acciones de monitoreo para los envíos realizados por los usuarios y actividades de actualización para la interfaz del sistema, a fin de dar una presentación ejecutiva, acorde con los diseños autorizados para el Instituto. Finalmente, se iniciaron labores de análisis, diseño para migración y actualización a plataformas recientes que se utilizan en el mercado.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron actividades fuera del Calendario Anual de Actividades para el mismo año.

XII.1.4 Coordinación de Actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

XII.1.5 Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron sesiones relacionadas con las Comisiones del Consejo General.

XII.2 Administración de la Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones de la Red Nacional de Informática del Instituto.

XII.2.1 Cumplimiento de Políticas y Programas Generales del Instituto para el año 2008 y del Calendario Anual de Actividades 2008.

1) Objetivo General.- Planear, coordinar, apoyar y atender las acciones de todas las áreas del Instituto en materia de tecnologías de la información, así como brindar una alta disponibilidad y seguridad en el funcionamiento de los sistemas y servicios informáticos, con el propósito de coadyuvar al desarrollo de los proyectos y actividades del Instituto.

1.1) Objetivo Específico.- Planear, organizar, dirigir y controlar la operación de la infraestructura de la Red Nacional de Informática del Instituto (RedIFE), así como brindar el soporte técnico a los usuarios de la misma.

	Clave	Denominación
1	109 021 001	Atención de solicitudes de servicio.
2	109 021 003	Mantenimiento y actualización de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto.
3	109 021 004	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
4	109 021 007	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos.
5	109 021 013	Actualizar el inventario de bienes informáticos del Instituto.

XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2008.

La Unidad de Servicios de Informática cumplió con todas las actividades encomendadas para el periodo que se informa y a continuación se detalla el cumplimiento de cada una de ellas:

- 1) 109 021 001.- En el periodo correspondiente se recibieron en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) 18,863 llamadas, a partir de las cuales se generaron 7,355 reportes relacionados con fallas y dudas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, comunicaciones, sistemas y servicios de RedIFE, sistema EDUSAT, así como equipos y sistemas de los Módulos de Atención Ciudadana. Como principales actividades realizadas durante este periodo se puede citar que se realizó la actualización de la aplicación CRM Remedy 6.0 a Remedy 7.0, por medio de la cual se registran las solicitudes de los usuarios del Instituto. Se colaboró en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Evaluación de Desempeño (SAED) en las fases de capacitación a distancia brindando el soporte en el uso del portal de Campus, la realización de las dos pruebas nacionales y puesta en producción del mismo. Se apoyó a los Módulos de Atención Ciudadana en la liberación de la Versión 4.0.13 del SIIRFE-MAC, en la generación de sus respaldos totales producto de las actividades de Depuración de Bases de Datos de MAC y en la resolución de las incidencias presentadas en su operación tales como la configuración de dispositivos. Se dio soporte para la actualización del Antivirus Institucional (AVI) en Oficinas Centrales y Órganos desconcentrados. Adicionalmente para poder dar un mejor servicio se comenzaron los trabajos de configuración del nuevo conmutador con tecnología IP y se publicó una encuesta de calidad en el servicio para conocer y atender la opinión de los usuarios de RedIFE en cuanto al servicio que proporciona el Centro de Atención a Usuarios.
- 2) 109 021 003.- Con relación al mantenimiento a la infraestructura de la Red Nacional de Informática (RedIFE), se realizó el monitoreo permanente de los equipos de la red, así como el soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de comunicaciones, tanto en oficinas centrales como en órganos desconcentrados. Como actividades principales que se realizaron durante este periodo se puede citar la consolidación de los requerimientos de nodos de red bajo norma de cableado estructurado de Juntas Ejecutivas y Oficinas Centrales para el periodo 2008 y su respectiva validación. Asimismo, está activa la solicitud de recursos económicos ante la Dirección Ejecutiva de Administración para el proceso de contratación de dicho servicio para el presente año. Se realizó el cambio de domicilio de la infraestructura de comunicaciones y servidor de las Juntas Ejecutivas y Módulos de Atención Ciudadana que realizaron cambio de inmueble. Se dio seguimiento a la generación del proyecto de bases de servicios relacionados con la obra pública para la adecuación de los inmuebles adquiridos para las Juntas Locales de Jalisco y Colima. Asimismo, se inició el proyecto para optimizar el uso del servicio de Internet filtrado (se restringe el acceso a los

sitios que no son de interés institucional “redes sociales”). Se dio seguimiento al contrato con la empresa Microsistemas Gerenciales, mediante el cual se realizó la actualización tecnológica de la infraestructura dorsal de RedIFE, así como la actualización del sistema telefónico del Centro de Atención a Usuarios de RedIFE, migrando de un sistema telefónico convencional a un sistema basado en tecnología IP. Se inició con las pruebas de operación de los equipos de videoconferencia recién adquiridos.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 99.23%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	728	196,560	194,274	98.75%
Febrero	728	180,544	179,815	99.59%
Marzo	728	156,520	155,521	99.36%

Por otro lado, se realizó el monitoreo permanente y el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de servidores de la RedIFE en oficinas centrales y órganos desconcentrados. Es importante señalar que el índice de disponibilidad de los servidores durante el periodo comprendido correspondió al 99.96%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	366	103,316	103,297	99.98%
Febrero	366	95,708	95,677	99.97%
Marzo	366	99,664	99,603	99.94%

Es importante señalar que durante el periodo se consolidaron las herramientas administrativas para permitir un monitoreo de servicios con mayor precisión, y se hizo el respaldo de servicios críticos de operación, como son: nueva infraestructura del portal IFE y CRM de IFETEL. Se llevaron a cabo tareas para optimizar el espacio asignado en los servidores de Juntas Ejecutivas. Respecto a las actividades que se realizaron de enero a marzo de 2008, referentes al mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina, se puede citar que se llevó a cabo desde la consola del Antivirus Institucional (AVI) el monitoreo, detección y eliminación de riesgos de seguridad (virus) que pudieran afectar el desempeño de dicha infraestructura.

Como parte de la actualización tecnológica de la infraestructura de equipo de cómputo de Oficina, se configuraron, se entregaron e instalaron ocho Laptops marca Dell modelo D830 para Partidos Políticos, ocho para los Poderes Legislativos, cinco para la Secretaria Ejecutiva, cinco para la Presidencia del instituto y 32 para las Juntas Locales.

Con relación a la evaluación, desarrollo e implantación de herramientas para la optimización de la infraestructura informática, se llevó a cabo la evaluación de tecnologías para la implementación de máquinas virtuales con el objetivo de optimizar el uso de recursos de los servidores de Oficinas Centrales y de Juntas Ejecutivas y de esta manera reducir espacios y consumos de energía. Para el caso de Oficinas Centrales se evaluó VMware y Xen Source contando actualmente con maquetas de ambas tecnologías que ofrecen servicios a las áreas internas de la UNICOM. Cabe señalar que utilizando alguna de estas tecnologías se determinará la implementación de un ambiente de desarrollo y producción de sistemas. Finalmente, fue contemplada la posibilidad de integrar la virtualización del Sistema Operativo y aplicaciones en Juntas Ejecutivas, desarrollándose una distribución basada en Xen.

- 3) 109 021 004.- Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.- Con respecto a la operación de los servicios de RedIFE, durante este periodo se realizaron las siguientes actividades:

Transmisiones de audio y video:

- Se realizó la transmisión de audio/video de los siguientes eventos:
 - Seminario sobre la Reforma Electoral 2007
 - Presentación libro: "Instituciones, Actores y Procesos Democráticos en México 2007"
 - Teleconferencia: "Guía virtual para la adaptación del modelo de educación cívica para la participación democrática"
 - Mensaje del Dr. Leonardo Antonio Valdés Zurita
 - Conferencia Internacional: "Escenarios posibles de las democracias latinoamericanas"
 - Firma del convenio de colaboración entre la Cámara de Diputados, el Senado, el TEPJF y el IFE

El detalle de los servicios de transmisión de audio y video proporcionado durante el periodo correspondió a:

Eventos	Cantidad de Usuarios que accedieron al audio y video
Sesiones de CONASE	621
Sesiones CNV	155
Sesiones del Consejo General IFE	5491
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	871
Eventos Especiales:	
Seminario sobre la Reforma Electoral 2007	2609
Presentación libro: "Instituciones, actores y procesos democráticos en México 2007"	47
Teleconferencia: "Guía virtual para la adaptación del modelo de educación cívica para la participación democrática"	195
Mensaje del Dr. Leonardo Antonio Valdés Zurita	2384
Conferencia Internacional: "Escenarios posibles de las democracias latinoamericanas"	80
Firma del convenio de colaboración entre la Cámara de Diputados, el Senado, el TEPJF y el IFE	63

Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio de las transmisiones

12,516

Referente al servicio de IFExpress se realizó:

- El monitoreo de los envíos realizados.
- Se realizaron un total de 131 envíos por IFExpress de acuerdo al siguiente desglose:

		2008		
Mes		Enero	Febrero	Marzo
Envío realizados por Órganos Centrales		0	77	0
Envíos realizados por Juntas Ejecutivas		28	7	19
Total de envíos		28	84	19

Cantidad de Usuarios que cuentan con el servicio de IFExpress: **2 130**

Digitalización de audio y video para su publicación en Internet:

Campaña	Audio	Video	Total
Programa de debates de partidos políticos	0	1	1
Spots de Partidos Políticos de la campaña electoral de 2006	2 594	2 084	4 678
Total	2 594	2 085	4 679

Servicio de correo electrónico central:

		2008		
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	
Altas	31	78	98	
Bajas	33	24	33	

Servicio de correo electrónico de Juntas Ejecutivas:

		2008		
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	
Altas	73	59	76	
Bajas	81	128	96	

Servicio de colaboración Microsoft Exchange:

Tipo	2008		
	Enero	Febrero	Marzo
Altas	10	18	21
Bajas	5	9	8

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Mes	Cantidad
Enero	414 019
Febrero	382 036
Marzo	397 057
Total	1 193 112

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Mes	Cantidad
Enero	40 780
Febrero	42 860
Marzo	36 250
Total	119 890

Se incorporó semanalmente a la Intranet del Instituto el reporte semanal del estado de operación de los equipos Edusat en Oficinas Centrales y Órganos Desconcentrados. Cabe señalar que durante el trimestre se atendieron 10 reportes relacionados con cambios de domicilio y reorientación de antena. Respecto a la operación de la infraestructura, se puede citar que de un total de 345 sitios que cuentan con este servicio, a la fecha un total de 255 sitios se encuentran en operación lo que corresponde al 73.91% de disponibilidad.

	Cantidad	%
Oficinas Centrales que cuentan con el servicio	13	
Juntas Ejecutivas que cuentan con el servicio	242	
Total	255	73.91%
Juntas Ejecutivas que no cuentan con el servicio	90	26.09%

Como parte de la renovación tecnológica de la infraestructura de Edusat, durante el periodo la Unidad de Servicios de Informática ha realizado el envío de ocho Antenas parabólicas y ocho LNB's nuevos a las Juntas Ejecutivas 04

del Edo. de Tamaulipas, 03 del Edo. de Yucatán, 03 del Edo. de Tabasco, 02 del Edo. de Sinaloa, JL del Edo de Quintana Roo, JD02 de Colima, 01 del Edo. de Quintana Roo y JD-03 del Edo de Quintana Roo. Para las Juntas Ejecutivas restantes la Subdirección de Almacenes, Inventarios y Desincorporación se encargará del envío de la antena, LNB y UPS nuevos para la renovación de la infraestructura de Edusat.

Las principales causas de falla fueron equipos dañados (Decodificadores, Antenas parabólicas y LNB's) y desorientación de antenas.

- 4) 109 021 007.- Con relación a la emisión de los dictámenes de procedencia técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como la contratación de servicios informáticos; durante el periodo se elaboraron los siguientes:

Tipo de Dictamen	Emitidos
Adquisición de bienes	15
Contratación de servicios	6
Desincorporación de bienes	2
Total	23

- 5) 109 021 013.- Referente a la actualización del inventario de bienes informáticos del Instituto, se concluyó la consolidación de la información recabada de las Juntas Ejecutivas; la cual incluye las adquisiciones llevadas a cabo en diciembre de 2007, y el equipo reportado de los Módulos de Atención Ciudadana; siendo el siguiente resumen:

Bien Informático	Cantidad
Equipos de cómputo	9,322
Impresoras	4,488
UPS	5,300

UNICOM se encuentra en proceso para enviar 818 computadoras y 818 unidades de energía ininterrumpida a las Juntas Ejecutivas Distritales, a efecto de realizar la sustitución de equipo obsoleto.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron actividades que estuvieran fuera del Calendario Anual de Actividades para el mismo año.

XII.2.4 Coordinación de Actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

XII.2.5 Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, no se realizaron sesiones relacionadas con las Comisiones del Consejo General.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2008

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 8
Total de Actividades Atendidas: 8

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
		No hubo actividades por atender

Anexo 2

Atención de Actividades No Calendarizadas.

Denominación de la actividad	Descripción de la Actividad	Política específica
	No hubo actividades No calendarizadas que reportar	

Anexo 3

Coordinación de Actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica

Áreas Involucradas	Política Específica	Actividades de Coordinación	Descripción
		No hubo actividades que reportar	

Anexo 4

Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica

Comisión:

Número de sesiones de la Comisión realizadas en el periodo: 0

Temas relevantes	Resumen	Observaciones
	No existen sesiones en las que la Unidad de Servicios de Informática haya participado.	