

Informe de Actividades del Cuarto Trimestre de 2009
Octubre – Diciembre

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 2009 y del Calendario Anual de Actividades 2009.

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	109 020 001	Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto
2	109 020 013	Impartir cursos de capacitación y asesoría en materia informática de modo presencial y a distancia para el uso de sistemas de información electoral y cómputo en general, tanto a Oficinas Centrales como a Órganos Desconcentrados.
3	109 020 019	Análisis para mejoras al Sistema de Gestión de documentos del Instituto.
4	109 020 020	Desarrollo de la versión 4.0 del Sistema de Cuestionarios
5	109 020 023	Colaborar con el desarrollo y publicación del Portal de Elecciones en México
6	109 020 024	Colaborar con el análisis para el proyecto de generación de indicadores para el Sistema de Información Ejecutiva del Proceso Electoral Federal
7	109 020 027	Diseño de una estrategia de SOA (Service Oriented Architecture) Institucional

XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2009.

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) 109 020 001.- 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 536 publicaciones, de las cuales 410 correspondieron a Internet y 126 a Intranet. (Ver tabla siguiente)

Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Publicaciones
Internet	146	138	126	410
Intranet	49	51	26	126
Total	195	189	152	536

- 2) 109 020 013.-. Mediante la plataforma del Campus Virtual Institucional, durante el trimestre se llevó a cabo la impartición de cursos de capacitación a distancia y asesoría en materia informática relativos a paquetería, tanto para Oficinas Centrales como para Órganos Desconcentrados.

Personas capacitadas a distancia durante el cuarto trimestre:

Cursos Impartidos	Capacitados
Excel Básico (D)	71
Excel Intermedio (D)	12
Excel Avanzado (D)	9
Word Básico (D)	25
PowerPoint básico (D)	18
Outlook básico (D)	21
Total	156

- 3) 109 020 019.- Como parte de las mejoras al sistema de gestión, durante el período se llevó a cabo la evaluación del producto de “Oracle” orientado a la gestión de documentos. Es de señalar que se está en espera de que se envíe una versión que sea adecuada a las necesidades del Instituto a efecto de que se defina la factibilidad de adquirirla.
- 4) 109 020 020.- En lo referente al desarrollo del Sistema de Cuestionarios, se realizó el desarrollo de la versión 4.0 con el objetivo de otorgar funcionalidades extras a la publicación y consolidación de la información de cuestionarios que diversas áreas del Instituto requieran llevar a cabo mediante la red institucional e incluso en Internet. Durante el periodo correspondiente se llevó a cabo el análisis, diseño y desarrollo del sistema, concluyendo éste último el 21 de diciembre de 2009.
- 5) 109 020 023.- En coordinación con el Centro para el Desarrollo Democrático, se llevó a cabo el desarrollo del sistema para el Portal de Elecciones en México. El cual permitirá la carga de los resultados de las elecciones que organiza cada órgano electoral en México, mediante un formato homogéneo. Asimismo, permitirá la consulta de los documentos normativos de cada instituto electoral federal y local. Es de destacar que el 30 de diciembre se concluyó el desarrollo del sistema y el rediseño del portal.
- 6) 109 020 024.- Respecto a la actividad de colaborar con el análisis para el proyecto de generación de indicadores para el Sistema de Información Ejecutiva (SIE) del Proceso Electoral, se realizó la identificación de los sistemas que operaron durante el periodo 2008-2009, mismos que serían objeto de análisis para determinar sus indicadores. Adicionalmente, se realizó un revisión específica para cada uno de éstos, realizando las actividades siguientes:
 - Revisión de la documentación técnica de cada sistema
 - Revisión de la documentación legal (COFIPE y Acuerdos) que sustenta el funcionamiento de los sistemas y establecen los plazos legales para su operación
 - Entrevistas con los líderes de proyecto responsables de realizar los sistemas
 - Identificación y documentación de los indicadores
 - Revisión de los indicadores y de la información recabada
- 7) 109 020 027.- Relativo al Diseño de una estrategia de SOA (Service Oriented Architecture), durante el periodo se ha continuado con el desarrollo de trabajos de investigación y análisis. Vale la pena señalar que en el esquema global del proyecto se están definiendo los requisitos para la descripción de los servicios, métricas de rendimiento, estándares de interoperabilidad, esquemas de datos,

políticas, procesos, requisitos de clasificación y localización de servicios. Adicionalmente se está definiendo el diseño de la infraestructura de la SOA, la cual consiste esencialmente de un mapa con todos los componentes de hardware y software necesarios.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009, 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 octubre, noviembre y diciembre de 2009, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

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 2009 y del Calendario Anual de Actividades 2009.

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	109 021 002	Mantenimiento y actualización de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto para el Proceso Electoral Federal 2008-2009.
3	109 021 003	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
4	109 021 004	Aplicación de la estrategia integral de telecomunicaciones.
5	109 021 005	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos.
6	109 021 007	Implantación de la administración por procesos en materia de Tecnologías de Información (TI).
7	109 021 010	Desarrollar y aplicar políticas, lineamientos y procedimientos en materia de informática
8	109 021 011	Desarrollo de auditorías en materia de seguridad informática
9	109 021 013	Brindar asesoría a las diversas áreas del Instituto durante la definición e implementación de proyectos informáticos
10	109 021 016	Brindar apoyo y asesoría a las diversas áreas del Instituto para la adquisición de bienes y/o la contratación de servicios informáticos

XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2009.

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) 9,742 llamadas y 1115 correos electrónicos, a partir de los cuales se generaron 6,102 reportes relacionados con fallas y dudas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, comunicaciones, sistemas y servicios de RedIFE, así como equipos y sistemas de los Módulos de Atención Ciudadana. Como principales actividades realizadas durante este periodo se puede citar que se dio soporte en: la actualización de los sistemas SIIRFE-MAC y Digitalización de Medios de Identificación, la digitalización de actas de la Jornada Electoral 2009, la configuración de Outlook para la realización de envío seguro de correo electrónico, la captura del cuestionario "Instalación de Casillas", el curso "Congreso Nacional de Educación Cívica", de igual forma se proporcionaron contraseñas a Consejeros y representantes de partidos políticos para su acceso al Sistema de Evaluación de Desempeño.

- 2) 109 021 002.- 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 realizadas durante este periodo se pueden citar: análisis de la infraestructura de comunicaciones para el acceso a Internet, con el objetivo de sustituirlo por el equipo de seguridad (firewall) utilizado para el PREP. Asimismo, se llevó a cabo la sustitución y actualización del equipo de comunicaciones que interconecta al inmueble de Insurgentes con la RedIFE.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 99.84%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Octubre	728	201656	201252	99.80%
Noviembre	728	180544	180399	99.92%
Diciembre	728	143416	143143	99.81%

Por otro lado, se realizó el monitoreo permanente y el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de servidores en oficinas centrales y órganos desconcentrados. Es importante señalar que el índice de disponibilidad de los servidores durante el periodo comprendido correspondió al 92.21%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Octubre	366	102652	101299	98.68%
Noviembre	366	96524	96156	99.62%
Diciembre	366	103316	102649	99.35%

Durante el periodo se realizó mantenimiento sobre la herramienta de monitoreo que permite consolidar los servidores en una consola. Adicionalmente, se actualizó a la versión 4.0 el sistema operativo de los servidores anfitriones de maquinas virtuales en oficinas centrales.

Con relación a la evaluación, desarrollo e implantación de herramientas para la optimización de la infraestructura informática, dio inicio la puesta en operación del “Servicio de Tiempo” que permite sincronizar todos los dispositivos conectados a RedIFE de acuerdo a la Hora Oficial Mexicana. Por otra parte, se están investigando y evaluando las tecnologías que permitan fortalecer el servicio de transmisión de audio y vídeo de las sesiones y eventos especiales a través de Intranet e Internet.

3) 109 021 003.- 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:
 - Presentación del libro “¿Cuántos votos necesita la democracia? La participación electoral en México 1961-2006”
 - Ceremonia de Premiación Tercer Concurso Nacional de Música “Una rola por la democracia”
 - Firma del Convenio General de Apoyo y Colaboración entre el INALI y el IFE”
 - Mensaje a la estructura sobre el proyecto de presupuesto 2010 del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita
 - Conferencia Magistral "De la formación cívica a la participación ciudadana" Dr. Joel Westheimer
 - Mensaje del Consejero Presidente, Leonardo Valdés Zurita, con motivo del Presupuesto 2010 autorizado para el IFE
 - Seminario “Transparencia y Partidos Políticos como sujetos obligados. Avances y Retos”
 - 11º Foro Regional y la Mesa Redonda: "Más allá del voto: Democracia sustantiva en México"
 - Plática sobre la ley del ISSSTE
 - Presentación del Estudio Nacional Electoral CIDE-CSES 2009”
 - Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, al personal del IFE con motivo del fin de año

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	1046
Sesiones CNV	133
Sesiones del Consejo General IFE	5705
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	898
Sesiones de Voces de la democracia	215
Eventos Especiales:	
Presentación del libro "¿Cuántos votos necesita la democracia? La participación electoral en México 1961-2006"	71
Ceremonia de Premiación Tercer Concurso Nacional de Música "Una rola por la democracia"	212
Firma del Convenio General de Apoyo y Colaboración entre el INALI y el IFE"	53
Mensaje a la estructura sobre el proyecto de presupuesto 2010 del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita	668
Conferencia Magistral "De la formación cívica a la participación ciudadana" Dr. Joel Westheimer	109
Mensaje del Consejero Presidente, Leonardo Valdés Zurita, con motivo del Presupuesto 2010 autorizado para el IFE	317
Seminario "Transparencia y Partidos Políticos como sujetos obligados. Avances y Retos"	303
11º Foro Regional y la Mesa Redonda: "Más allá del voto: Democracia sustantiva en México"	115
Plática sobre la ley del ISSSTE	338
Presentación del Estudio Nacional Electoral CIDE-CSES 2009"	228
Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, al personal del IFE con motivo del fin de año	162
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio o video de las transmisiones	10573
Bajo Demanda:	
Mensaje a la estructura sobre el proyecto de presupuesto 2010 del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita	2049
Mensaje del Dr Alberto Alonso y Coria, "El Arranque del servicio de citas programadas"	641
"Mensaje del Consejero Presidente, Leonardo Valdés Zurita, con motivo del Presupuesto 2010 autorizado para el IFE"	1148
Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, al personal del IFE con motivo del fin de año	413
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio o video de las transmisiones	4251

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Mes	Cantidad
Octubre	460,464
Noviembre	421,521
Diciembre	355,123
Total	1,237,108

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Mes	Cantidad
Octubre	56,346
Noviembre	44,099
Diciembre	30,604
Total	131,049

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 no se atendieron 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 347 sitios que cuentan con este servicio, a la fecha un total de 225 sitios se encuentran en operación lo que corresponde al 64.84% de disponibilidad.

	Cantidad	%
Oficinas Centrales que cuentan con el servicio	15	4.32%
Juntas Ejecutivas que cuentan con el servicio	210	60.52%
Total	225	64.84%
Juntas Ejecutivas que no cuentan con el servicio	122	35.16%

Las principales causas de falla por lo que no se cuenta con el servicio son: equipos dañados (Decodificadores, LNB's), desorientación de antenas y cambios de domicilio.

- 4) 109 021 004.- Como parte de la estrategia integral de telecomunicaciones, se ejecutó la fase de instalación del nuevo sistema de telefonía IP para los inmuebles de Tlalpan, Zafiro y Acoxta, donde se instalaron un total 1276 teléfonos, los cuales permiten realizar llamadas entre el personal del Instituto sin erogar costos de servicio medido. Asimismo, se continuó con la elaboración de la política de uso del servicio. Por otra parte, se realizaron las gestiones necesarias de configuración y envío de equipo de comunicaciones, instalación de nodos de red, instalación de enlaces de comunicaciones para la incorporación a RedIFE de diez módulos de atención ciudadana del tipo adicional; se realizó la integración del Centro de Operaciones Guadalajara de la DERFE a través del servicio MPLS, eliminando el enlace dedicado de Guadalajara-Quantum con lo cual se suprimen gastos de larga distancia en el servicio. Asimismo, se llevó a cabo un rediseño en el esquema de alta disponibilidad del servicio de acceso a Internet.
- 5) 109 021 005.- 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	47
Adquisición de bienes y contratación de servicios	5
Contratación de servicios	17
Desincorporación de bienes	29
Total	98

- 6) 109 021 007.- En lo que respecta a la implantación de la administración por procesos en materia de Tecnologías de Información, se ha trabajado en conjunto con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en la definición de los objetivos y alcances de un proyecto de mejora de procesos de TI del instituto a fin de llevar a cabo un convenio de colaboración entre ambas instituciones.
- 7) 109 021 0010 Respecto al desarrollo y aplicación de políticas, lineamientos y procedimientos en materia de informática, durante el trimestre con base en los estándares internacionales y mejores prácticas en materia de informática y en coordinación con las Direcciones Ejecutivas de Administración, del Registro

Federal de Electores, de Prerrogativas y Partidos Políticos y la Contraloría General, se está desarrollando la “Política del servicio de tiempo” y la “Política de acceso y uso del servicio de transmisión de audio y video a través de RedIFE”. Asimismo, se trabaja en la consolidación de los lineamientos para la tercerización de servicios, así como la atención de solicitudes de acceso a sistemas, servicios y páginas no institucionales disponibles a través de Internet.

- 8) 109 021 011.- Con relación al desarrollo de auditorías en materia de seguridad informática, se trabaja en la consolidación de un proceso que permita realizar auditorías en esta materia de manera estandarizada teniendo como alcance todos los sistemas de información institucional. Adicionalmente, durante el trimestre se desarrollaron actividades de revisión en materia de seguridad informática sobre la infraestructura del Sistema de Gestión de contenido de la página Web Institucional, el portal “Tú Decides” y el Sistema Integral de Verificación y Monitoreo.

Por otro lado, se realizó un análisis de las versiones de sistema operativo de los equipos de comunicaciones de acceso a red a usuarios (switch), del cual se concluyó qué versión soportada se debe de instalar en los equipos para contar con mayores funcionalidades de seguridad respetando las características en los equipos.

- 9) 109 021 013.- Respecto a la actividad de brindar asesoría a las diversas áreas del Instituto durante la definición e implementación de proyectos informáticos, se participó en las actividades de coordinación e integración de un proyecto para la modernización de los sistemas administrativos de la Dirección Ejecutiva de Administración, los sistemas del Servicio Profesional Electoral y la actualización de licencias de los manejadores de bases de datos de diversas áreas del Instituto. Para lo cual se llevó a cabo un proceso de adquisición de licenciamiento y contratación de servicios de implementación con la empresa Oracle México.

- 10) 109 021 016.- Con relación al apoyo y asesoría a los usuarios del Instituto, para la adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos, se programaron y llevaron a cabo reuniones de trabajo con los representantes de las áreas usuarias y con personal de esta Unidad, con la finalidad de apoyarlos en la definición de los requerimientos en materia de informática. De esta manera se apoyó a la Dirección Ejecutiva de Administración en la definición del proyecto para la modernización de los sistemas con que cuenta actualmente y se brindó apoyo a la Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral para análisis de herramientas informáticas que permitan eficientar procesos pertenecientes a esa Dirección. Asimismo, se apoyó a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores para la adquisición de bienes necesarios para el proyecto de Digitalización de Medios de Identificación en los Módulos

de Atención Ciudadana, así como para la contratación de servicios de mantenimiento a los equipos de impresión de alto volumen involucrados en los procesos electorales locales de 2010. De la misma manera, se otorgó apoyo y asesoría a la Contraloría General para la adquisición de bienes y servicios para optimizar el manejo de las bases de datos con las que actualmente cuentan. Finalmente, se trabajó de manera conjunta en la definición del soporte y actualización de los productos para la operación de los Sistemas Institucionales administrados por la Unidad de Servicios de Informática.

Por otro lado, se brindó asesoría telefónica y se mantuvo un constante intercambio de información con personal de las Juntas Locales y Distritales, para apoyarlos en los siguientes rubros:

- La elaboración de una solicitud de dictamen
- Las especificaciones técnicas
- La información sobre la contratación de servicios informáticos
- Los costos aproximados y aspectos de carácter general

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009, no se realizaron actividades 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 octubre, noviembre y diciembre de 2009, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2009

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 17
Total de Actividades Atendidas: 17

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
		No existen actividades pendientes

Anexo 2

Atención de Actividades No Calendarizadas.

Denominación de la actividad	Descripción de la Actividad	Política específica
	No existen actividades no calendarizadas	

Anexo 3

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

Áreas Involucradas	Política Específica	Actividades de Coordinación	Descripción
			No existen actividades realizadas con otra Dirección