

**Informe de Actividades del Tercer Trimestre de 2009
Julio – Septiembre**

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	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.
3	109 020 017	Construir y publicar una página Web para el Proceso Electoral Federal.
4	109 020 019	Análisis para mejoras al Sistema de Gestión de documentos del Instituto.
5	109 020 021	Implementar mecanismos que permitan garantizar que la información contenida en las bases de datos de los sistemas de los Procesos Electorales Federales, se encuentre disponible para su consulta en todo momento
6	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 513 publicaciones, de las cuales 381 correspondieron a Internet y 132 a Intranet. Ver tabla siguiente:

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Publicaciones
Internet	165	131	85	381
Intranet	44	71	17	132
Total				513

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

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

Cursos Impartidos	3er. TRIMESTRE
Sistemas del Proceso Electoral	
Sistema de Verificaciones Segunda Etapa, versión 2.0	1
Sistema de Evaluación Supervisores y Capacitadores Asistentes Electorales 1a. Etapa, versión 2.0	5
Sistema de Verificaciones Tercera Fase, versión 2.0	40
Sistema de Evaluación Supervisores y Capacitadores Asistentes Electorales 2a. Etapa, versión 2.0	63
Desempeño de Funcionarios de Casilla, versión 4.0	129
Total	238

- 3) 109 020 017.- Respecto a la construcción y publicación de una página Web para el Proceso Electoral Federal, el 29 de junio de 2009 se efectuó la publicación de la página alterna y estuvo operando hasta el 13 de julio del mismo año. La página incluyó información relativa a:

- PREP [Programa de Resultados Electorales Preliminares] PREP
 - Información relevante
 - Portales de difusión
 - Resultados Preliminares de la elección a Diputados Federales
 - Lista de candidatos a Diputados Federales por:
 - Mayoría Relativa
 - Representación Proporcional
 - Conoce dónde puedes votar este 5 de julio
 - Ubica tu casilla
 - Conoce a los funcionarios de tu casilla
 - Promoción del Voto 2009
 - Programa de Acompañamiento Ciudadano, PAC
 - Comunicados de Prensa
 - Encuestas de salida y/o conteo rápido
 - Delitos Electorales, FEPADE
 - Página principal del Instituto Federal Electoral
 - Organismos electorales estatales con elecciones coincidentes
- 4) 109 020 019.- Como parte de las mejoras al sistema de gestión, durante este período se estuvo trabajando en la evaluación para implementar una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), con la finalidad de buscar alternativas que permitan mejorar dicho sistema. Esta evaluación permitió revisar empresas que proveen el servicio. Dentro de los productos que se revisaron se encontraron a las siguientes empresas:
- a) MEVE, provee una solución G-gobierno, que promueve características similares al sistema de gestión empleado en el Instituto Federal Electoral
 - b) SICTEL, al igual que la anterior, provee un producto bajo SOA, el cual cubre los puntos básicos del sistema de gestión y provee algunos agregados más
 - c) Se está en miras de evaluar el producto para la gestión de documentos, que provee Oracle, esto no está bajo el esquema de SOA.
- 5) 109 020 021.- Relativo a la implementación de mecanismos que permitan garantizar que la información contenida en las bases de datos de los sistemas de los procesos electorales federales se encuentre disponible para su consulta, se continuó operando el sistema informático que facilita la consulta a los diversos cortes de información de las bases de datos de todos los sistemas de información electoral, permitiendo que la información capturada en los sistemas del Proceso Federal Electoral estuviera disponible en texto plano para su análisis detallado, con una nomenclatura uniforme y consistente en la totalidad de las bases de datos.

- 6) 109 020 026.- Referente al diseño de una estrategia de SOA (Service Oriented Architecture) Institucional, se continuó trabajando en el desarrollo de las actividades de investigación, análisis y diseño para integrar una estrategia para la implementación de una arquitectura orientada a servicios, permitiendo reutilizar servicios fácilmente y convertirlos en nuevas aplicaciones compuestas, lo que originará la reducción en costos de mantenimiento, debido a que los servicios reutilizables reducen su grado de complejidad interna.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio, agosto y septiembre 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	109 021 009	Actualizar el inventario de bienes informáticos del Instituto.
8	109 021 014	Implementar y poner a punto la infraestructura informática de los Centros Nacionales de Recepción de Resultados Electorales Preliminares y de los Centros de Acopio y Transmisión de Datos.
9	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) 16,769 llamadas y 1,849 correos electrónicos, a partir de los cuales se generaron 11,032 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 dio apoyo en el cierre de los Sistemas del Proceso Electoral 2009, en la reactivación de actividades de los Módulos de Atención Ciudadana, inicio de cursos de personal de la DERFE en el Campus Virtual, depuración de cuentas excedidas en cuotas de correo electrónico, reconfiguración del cliente de correo electrónico Microsoft Outlook 2007, restablecimiento de contraseñas de representantes de partidos políticos y Consejeros Electorales en todas las vocalías.
- 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 principales actividades, durante este periodo se puede citar la desinstalación de la infraestructura de comunicaciones del Programa de Resultados Electorales Preliminares y se generó la memoria técnica relativa a dicha infraestructura.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 99,94%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Julio	728	209,664	209,559	99.95%
Agosto	728	193,648	193,551	99.95%
Septiembre	728	188,552	188,420	99.93%

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 99.60%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Julio	366	118,588	118,357	99.81%
Agosto	366	113,608	113,107	99.56%
Septiembre	366	114,120	113,484	99.44%

Respecto al mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina realizado durante los meses de julio a septiembre de 2009, se puede citar que los equipos utilizados para los medios en la Macrosala de Prensa, se incorporaron a la RedIFE para su uso; en el área de la Coordinación Nacional de Comunicación Social se instalaron 30 impresoras y 32 computadoras personales, los cuales sustituyeron los equipos que estaban en uso en la sala de prensa ubicada en la planta alta del edificio B y 12 en el área administrativa del edificio D.

Se inició la revisión documental para comenzar con los trámites técnicos y administrativos para la renovación de diversos contratos relacionados con las herramientas de monitoreo, manejadores de Bases de Datos, Antivirus, etc.

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 dos reportes relacionados con cambios de domicilio y reorientación de antena. Respecto a la operación de la infraestructura, de un total de 347 sitios que cuentan con este servicio, a la fecha 241 sitios se encuentran en operación lo que corresponde al 69.45% de disponibilidad.

- 3) 109 021 003.- 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:
 - Mensaje: "Computo de votos" Dr. Leonardo Valdés Zurita
 - Mensaje: "Promoción del voto" Dr. Leonardo Valdés Zurita
 - La democracia mexicana en clave de género: Límites y alcances de la cuota de género en el Proceso Electoral 2008-2009

- Conferencia Magistral: La Importancia de la Profesionalización en las Sociedades Democráticas
- "Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, con motivo de la conclusión del Proceso Electoral Federal."

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	632
Sesiones CNV	45
Sesiones del Consejo General IFE	16 597
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	1 356
Sesiones de Voces de la democracia	239
Eventos Especiales:	
Mensaje: "Computo de votos" Dr. Leonardo Valdés Zurita	371
Mensaje: "Promoción del voto" Dr. Leonardo Valdés Zurita	35
La democracia mexicana en clave de género: Límites y alcances de la cuota de género en el Proceso Electoral 2008-2009	254
Conferencia Magistral: La Importancia de la Profesionalización en las Sociedades Democráticas	347
"Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, con motivo de la conclusión del Proceso Electoral Federal."	438
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio o video de las transmisiones	20,314
Bajo Demanda:	
"Mensaje del Consejero Presidente, Dr. Leonardo Valdés Zurita, con motivo del Fin de Cómputos Distritales"	511
Conferencia Magistral: "La Importancia de la Profesionalización en las Sociedades Democráticas".	170
Mensaje del Dr. Alberto Alonso y Coria, Dirigido a Vocales de Registro con motivo del anuncio de la Cedula Única de Identidad Ciudadana.	354
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio o video de las transmisiones	1,035

Respecto a los accesos a las páginas de Internet e intranet del Instituto se tuvo:

Mes	Cantidad de accesos a Internet	Cantidad de accesos a Intranet
Julio	1,851,711	16,494
Agosto	410,409	44,848
Septiembre	360,883	27,200
Total	2,623,003	88,542

- 4) 109 021 004.- Como parte de la Estrategia Integral de Telecomunicaciones, para la operación del Programa de Resultados Electorales Preliminares, se llevó a cabo la instalación de un teléfono IP en cada Centro de Acopio y Transmisión de Datos (CEDAT) para la comunicación de los coordinadores de dichos Centros con los coordinadores regionales, así mismo se llevó a cabo la asignación del citado equipo al Vocal Ejecutivo de cada Junta Distrital, de tal forma que actualmente todos los Vocales Ejecutivos del Instituto pueden hablar con su similar en otro distrito o entidad sin erogar gastos de servicio local o larga distancia.

Por otra parte, se continuó con el análisis e implementación de servicios a brindar a través de la infraestructura de Telefonía IP y se elaboró la documentación para llevar a cabo la instalación de los teléfonos en Tlalpan y Zafiro.

- 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	68
Contratación de servicios	10
Desincorporación de bienes	11
Total	89

- 6) 109 021 007.-Respecto a la implantación de la administración por procesos en materia de Tecnologías de Información se ha estado trabajando inicialmente en el desarrollo de los siguientes procesos: Incidentes, Cambios y Configuraciones. Asimismo se ha llevado a cabo la elaboración de un Documento Rector propuesto que será la metodología base para el desarrollo de todos los procesos establecidos en las mejoras prácticas de administración de servicios de TI.

Adicionalmente, se está realizando una investigación de mercado para seleccionar a una empresa o institución que pueda proporcionar consultoría relacionada con la implementación de las mejores prácticas en materia de TI a nivel Institucional, Inicialmente se han tenido reuniones de trabajo con la Universidad Nacional Autónoma de México para conocer su propuesta de implementación.

- 7) 109 021 009.- Relativo a la actualización del inventario de bienes informáticos del Instituto, se continúa concentrando la información recibida por las Juntas Ejecutivas para el segundo semestre de 2009, actualmente se cuenta con un avance del 95% de la información.
- 8) 109 021 014.- Para los Centros Nacionales de Recepción de Resultados Electorales Preliminares (CENARREP), ubicados en los Centros de Cómputo de Conjunto Tlalpan (primario) y Edificio Acoxpa (secundario), se ratifico la documentación existente respecto a las interconexiones y configuraciones, para llevar a cabo el desmontaje de los equipos de comunicaciones. Así mismo se realizo la solicitud de baja de los enlaces de comunicaciones que interconectaron dichos Centros.
- 9) 109 021 016.- Con relación al apoyo y asesoría a las áreas del Instituto para la adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos, se continuó efectuando reuniones, así como otorgando asesorías telefónicas y vía correo electrónico para establecer las especificaciones técnicas y los costos estimados de bienes y la contratación de servicios informáticos de acuerdo a los necesidades específicas de las diferentes áreas.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio, agosto y septiembre 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: 15
Total de Actividades Atendidas: 15

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
		No existen actividades pendientes de conclusión

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 que reportar.