

**Informe de Actividades del Primer Trimestre de 2010**  
**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 2010 y del Calendario Anual de Actividades 2010.**

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 de Apoyo Institucional, de 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.

	<b>Clave</b>	<b>Denominación</b>
<b>1</b>	109 020 001	Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto
<b>2</b>	109 020 002	Impartir cursos de capacitación y brindar asesoría de modo presencial y a distancia para el uso de sistemas de apoyo institucional, cómputo e informática en general tanto a oficinas centrales como a órganos desconcentrados.

## XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2010.

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 527 publicaciones, de las cuales 390 correspondieron a Internet y 137 a Intranet.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Publicaciones
Internet	104	125	161	390
Intranet	56	34	47	137
<b>Total</b>				<b>527</b>

- 2) 109 020 002.- 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 apoyo institucional y de cómputo en general, tanto para Oficinas Centrales como para Órganos Desconcentrados.

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

CURSOS IMPARTIDOS	1er. TRIMESTRE
<b>Cursos de Informática</b>	
Project básico (D)	10
Excel básico (D)	59
Word básico (D)	8
<b>Sistemas de Apoyo Institucional</b>	
Sistema de Pautas, Control y Seguimiento de Materiales > Subsistema de Materiales (P)	6
Sistema de Pautas, Control y Seguimiento de Materiales > Subsistema de Pautas (P)	13
<b>Totales</b>	<b>96</b>

(P) Presencial. (D) Distancia

## XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2010, 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 2010, 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 2010 y del Calendario Anual de Actividades 2010.**

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 y servicios de la Red Nacional de Informática del Instituto (RedIFE), así como brindar el soporte técnico a los usuarios de la misma.

	<b>Clave</b>	<b>Denominación</b>
<b>1</b>	109 021 001	Mantenimiento y actualización de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto.
<b>2</b>	109 021 002	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
<b>3</b>	109 021 003	Atención de solicitudes de servicio
<b>4</b>	109 021 006	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos.

#### **XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2010.**

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.- 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: el cambio de la infraestructura de comunicaciones de borde para el acceso a Internet, utilizando el equipo de seguridad (firewall) que se empleó para el Programa de Resultados Electorales Preliminares; se concluyó con la incorporación a RedIFE de diez Módulos de Atención Ciudadana de tipo adicional; se incorporaron a la lista de eventos transmitidos vía la RedIFE e Internet las sesiones del Comité de Radio y Televisión; se implementó la infraestructura de red necesaria para soportar la Infraestructura de Sistemas de la Dirección Ejecutiva de Administración y Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral administrada por terceros (ORACLE); se dio continuidad a las actividades relativas al proyecto de migración del sistema telefónico de los inmuebles Tlalpan, Zafiro y Acoxta en particular con la liberación de llamadas de salida a través de los teléfonos IP; se dio inicio a la instalación de la infraestructura necesaria para soportar fax y teléfonos analógicos; se realizó la actualización de los sistemas operativos de los equipos de comunicaciones de acceso a usuario (switch) en Oficinas Centrales, asimismo se elaboró el plan de trabajo para la actualización en Órganos Delegacionales; se realizó el análisis de la infraestructura de acceso a red en los inmuebles de Insurgentes y Quantum; se elaboró el plan de trabajo para la incorporación de los equipos de Módulos de Atención Ciudadana en el control central de equipos en red.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 98.80%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	728	156520	156253	99.83%
Febrero	728	180544	180327	99.88%
Marzo	728	204568	203954	99.70%

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 99.22%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	366	112792	111720	99.05%
Febrero	366	105184	104241	99.10%
Marzo	366	118588	118014	99.52%

Es importante señalar que durante el periodo se continuó con la actualización de las herramientas de disponibilidad y continuidad de la infraestructura de procesamiento.

Respecto a las actividades de mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina se puede citar que: se llevó a cabo la actualización de la versión 11.0.2010.25 a la versión 11.0.5002.33 de Symantec EndPoint Protection en los equipos de cómputo con Windows 2000, Windows XP, Windows Vista y Windows 7 conectados en la RedIFE de las cinco circunscripciones, teniendo hasta la fecha 7,238 equipos de cómputo actualizados. Se iniciaron los trámites administrativos para la renovación del contrato con Symantec para los años 2010-2012.

2) 109 021 002.- Con respecto al mantenimiento y 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:
  - Convocatoria del Concurso Nacional de Organizaciones de la Sociedad Civil
  - Presentación de la Estadística de las Elecciones Federales 2009
  - Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la aprobación del ajuste al Presupuesto 2010
  - Presentación de la "Memoria interactiva del PAC 2009" del Programa de Acompañamiento Ciudadano
  - Conferencia Magistral: "Los límites de la democracia: paradojas y tensiones"
  - Presentación del libro: "Monitor democrático Balance en el proceso democratizador de México 1988-2009"

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	2528
Sesiones CNV	307
Sesiones del Consejo General IFE	5573
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	973
Sesiones Voces por la democracia	569
Sesiones del Comité de Radio y TV	522
<b>Eventos Especiales:</b>	
• Convocatoria del Concurso Nacional de Organizaciones de la Sociedad Civil	120
• Presentación de la Estadística de las Elecciones Federales 2009	430
• Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la	344

<ul style="list-style-type: none"> <li>• aprobación del ajuste al Presupuesto 2010</li> <li>• Presentación de la "Memoria interactiva del PAC 2009" del Programa de Acompañamiento Ciudadano</li> <li>• Conferencia Magistral: "Los límites de la democracia: paradojas y tensiones"</li> <li>• Presentación del libro: "Monitor democrático Balance en el proceso democratizador de México 1988-2009"</li> </ul>	<p>177</p> <p>151</p> <p>126</p>
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio de las transmisiones	11,820
<b>Bajo Demanda</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la aprobación del ajuste al Presupuesto 2010</li> </ul>	588

Respecto a los accesos a la página de Internet del Instituto se tuvo:

#### Accesos a la página de Internet en el Instituto:

Mes	Cantidad
Enero	499,055
Febrero	488,020
Marzo	513,519
<b>Total</b>	<b>1'500,594</b>

#### Accesos a la página de Intranet en el Instituto:

Mes	Cantidad
Enero	42,245
Febrero	49,266
Marzo	47,892
<b>Total</b>	<b>139,403</b>

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 tres 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%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>64.84%</b>
Juntas Ejecutivas que no cuentan con el servicio	122	35.16%

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

Las tres visitas técnicas para reorientación de antena fueron a las Juntas Distritales 14 y 18 del D.F. y a la Junta Distrital 22 del Estado de México.

- 3) 109 021 003.-En el periodo correspondiente se recibieron en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) 12,922 llamadas y 3,828 solicitudes electrónicas, a partir de los cuales se generaron 8,805 reportes relacionados con fallas y dudas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, comunicaciones, sistemas y servicios de Red IFE, 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 configuración de Outlook como cliente de correo electrónico, del mensajero y antivirus institucional; en la actualización del SIIRFE MAC versión 4.6.0; apoyo en las actividades de cierre de campaña en las entidades con proceso local. Cabe señalar que se integra a los servicios que proporciona CAU el soporte los CEVEM's conjuntamente con la DEPPP.
- 4) 109 021 006.-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	18
Contratación de servicios	12
Adquisición de bienes y Contratación de servicios	1
Desincorporación de bienes	4
<b>Total</b>	<b>35</b>

### **XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.**

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2010, 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 enero, febrero y marzo de 2010, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

## Anexo 1

### Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2010

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 6  
Total de Actividades Atendidas: 6

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 realizadas con otra Dirección Ejecutiva