

Informe de Actividades del Tercer Trimestre de 2010 Julio – Septiembre

XII Unidad de Servicios de Informática

Marco jurídico

Con fundamento en el artículo 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.

	Clave	Denominación
1	109 020 001	Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto.
2	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 se atendieron un total de 577 publicaciones, de las cuales 398 correspondieron a Internet y 179 a Intranet.

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Publicaciones
Internet	126	128	144	398
Intranet	44	62	73	179
Total				577

- 2) 109 020 002.- Durante el trimestre se llevó a cabo la impartición de 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 para Oficinas Centrales como para Órganos Desconcentrados.

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

CURSOS IMPARTIDOS	3er. TRIMESTRE
Sistemas de Apoyo Institucional	
INFOMEX (P)	9
Paquetería de cómputo	
Project Server (Presencial) (P)	56
Excel Básico (D)	40
Word Básico (D)	41
Excel Intermedio (D)	181
Word Intermedio (D)	303
Total	630

(P) Presencial. (D) Distancia.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio, agosto y septiembre 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.

	Clave	Denominación
1	109 021 001	Mantenimiento y actualización de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto.
2	109 021 002	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
3	109 021 003	Atención de solicitudes de servicio
4	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 que se realizaron durante este periodo se pueden citar: la continuidad a las actividades relativa al proyecto integral de comunicaciones en específico lo relativo a la telefonía, realizando la migración de aproximadamente mil extensiones a la telefonía IP en el Conjunto de Tlalpan. Asimismo, de manera

general se asignaron un total de 1500 claves personales de autorización para realizar llamadas externas. En las Juntas Ejecutivas Locales se dotó, en cada una de ellas, de teléfonos IP a los 5 Vocales Ejecutivos, Coordinador Administrativo y Coordinador Regional de CEVEM, con lo que se alcanzó un total de 2300 extensiones IP a nivel Nacional. Por otra parte, se continuó capacitando a los usuarios en el uso de la nueva infraestructura telefónica y se iniciaron los preparativos para realizar la migración de extensiones a telefonía IP en el edificio de Acoypa.

Se realizó el cambio de equipo de seguridad (firewalls) correspondientes a los servidores de la Intranet, con lo que se garantiza la seguridad y mejor desempeño en los sistemas del Instituto.

En cuanto a la seguridad y control de acceso a RedIFE se trabaja en la implementación de un sistema piloto de 500 usuarios en el Conjunto Tlalpan, lo que permitirá un mejor control y una mayor protección a posibles amenazas informáticas.

Se dio continuidad a la licitación del Contrato de Mantenimiento para equipos de comunicación, necesario para el soporte de la infraestructura de red del Instituto.

Conjuntamente con la Subdirección de Administración de Sistemas, se realizaron los cambios necesarios a la infraestructura de RedIFE para el soporte del nuevo esquema centralizado de operación del correo institucional.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 99,73%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Julio	728	201,656	201,373.681	99.86%
Agosto	728	196,560	196,186.536	99.81%
Septiembre	728	196,560	195,636.168	99.53%

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 98.73%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Julio	366	117260	115963	98.89%
Agosto	366	114936	113086	98.39%
Septiembre	366	114120	112852	98.89%

Es importante señalar que durante el periodo se centralizó el servicio de correo electrónico de usuarios de las Juntas Ejecutivas Locales, así como aquellos usuarios de Juntas Ejecutivas Distritales que tuvieron alguna falla de hardware en su servidor.

Con relación a la evaluación, desarrollo e implantación de herramientas para la optimización de la infraestructura informática, se está finalizando una Investigación de factibilidad que considera la revisión de las tecnologías y procesos que permitan modernizar y robustecer el servicio de transmisión de audio y vídeo de las sesiones y eventos especiales a través de Intranet e Internet. Este proyecto comprende brindar mayores alternativas para que los ciudadanos puedan tener acceso a este tipo de servicios a través de su integración con la página Web Institucional.

2) 109 021 002.- Respecto al mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE durante este periodo se realizaron las siguientes actividades:

Se llevó a cabo la transmisión de audio y video de los siguientes eventos:

Eventos	Cantidad de Usuarios que accedieron al audio y video
Sesiones de CONASE	867
Sesiones CNV	247
Sesiones del Consejo General IFE	6,697
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	967
Sesiones de Voces de la Democracia	361
Sesiones de Comité de Radio y TV	163
Eventos Especiales:	
Ceremonia del "Programa Especial de Retiro y Reconocimiento".	711
Convenio de Colaboración entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el Instituto Federal Electoral.	96
Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la aprobación del proyecto de presupuesto por el Consejo General.	597
Curso "Régimen Constitucional de las Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos".	1,948
Presentación del libro "Los Méxicos Electorales. Integración, Organización y Administración Electoral".	207
Ceremonia de Premiación: "Testimonios Ciudadanos sobre el Proceso Electoral Federal 2008-2009".	181
Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo del Día del Empleado del IFE y la Presentación del Código de ética del IFE.	25
Curso "Ley General de Contabilidad Gubernamental".	1,812
"Seminario "Los Estados en el 2010: el nuevo mapa de poder regional", mesa "Elecciones 2010 y cuotas de género".	166
Conferencia Magistral "Rendición de cuentas y transparencia".	688
Mensaje del Dr. Alberto Alonso y Coria "Sin tema".	860
Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la readscripción de Vocales Ejecutivos".	494
Ceremonia de Premiación a los mejores trabajos presentados al Comité Valorador de Méritos Administrativos.	178
Foro de Conciliación y Medios Alternos de solución de conflictos.	302
Coloquio "La democracia mexicana en clave de género".	290
Seminario Implementación del artículo 29 de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad: Participación en la vida política y pública". DIA 1	135
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio de las transmisiones	17,992

Bajo Demanda:

Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo del Día del Empleado del IFE y la Presentación del Código de ética del IFE.	425
Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la aprobación del proyecto de presupuesto por el Consejo General.	530
Mensaje del Consejero Presidente a la estructura con motivo de la readscripción de Vocales Ejecutivos".	2,028
<hr/>	
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio o video de las transmisiones	2,983

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Mes	Cantidad
Julio	789,736
Agosto	626,731
Septiembre	722,575
Total	2,139,042

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Mes	Cantidad
Julio	37,146
Agosto	44,839
Septiembre	48,147
Total	130,132

- 3) 109 021 003.- En el periodo correspondiente se recibieron en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) 10,960 llamadas y 4,957 solicitudes electrónicas, a partir de las cuales se generaron 10,522 reportes relacionados con fallas y dudas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, comunicaciones, sistemas, servicios de RedIFE; equipos y sistemas de los Módulos de Atención Ciudadana; así como, equipos y sistemas de los CEVEM. Como principales actividades realizadas durante este periodo se puede citar que se dio soporte en: asesoría en los diferentes cursos impartidos a través del Campus Virtual, apoyo en la centralización de cuentas de correos de las Juntas Locales y Distritales, asesoría en el manejo de la Telefonía IP, apoyo en la depuración del Sistema de Digitalización de Medios de Identificación (SDMI), depuración y cambio de parámetros de respaldo de SIIRFE-MAC, atención a incidentes y requerimientos del Sistema de Verificación y Monitoreo (SIVM), soporte a la infraestructura tecnológica de los Centros de Verificación y Monitoreo (CEVEM).

- 4) 109 021 006.- Con relación a la emisión de los dictámenes de procedencia técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos; durante el periodo se elaboraron los siguientes:

Tipo de Dictamen	Emitidos
Adquisición de bienes	67
Contratación de servicios	28
Adquisición y Contratación de Servicios	1
Desincorporación de bienes	18
Total	114

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio, agosto y septiembre de 2010, se realizó la siguiente actividad con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

- a) Se trabajó en conjunto con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores para realizar las pruebas de concepto, dimensionamiento y puesta en operación en RedIFE del sistema Digitalización de Medios de Información (DMI), para la digitalización y archivo de los documentos de identificación de los ciudadanos.
- b) Se brindó apoyo a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores respecto a la definición de los estudios de mercado y de factibilidad para los siguientes proyectos:
 - Proyecto de continuidad y evolución de la solución integral de identificación biométrica
 - Proyecto de tecnologías y servicios para IT de alto rendimiento
 - Proyecto de tecnologías y servicios para transporte de datos
 - Proyecto de tecnologías y servicios de equipo de cómputo para Módulos de Atención Ciudadana

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
DERFE Y UNICOM	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.	Se trabajó en conjunto con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores para realizar las pruebas de concepto, dimensionamiento y puesta en operación en RedIFE del sistema Digitalización de Medios de Información (DMI).	Puesta en operación del sistema DMI, para la digitalización y archivo de los documentos de identificación de los ciudadanos.
DERFE Y UNICOM	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.	Se trabajó conjuntamente con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores para realizar el desarrollo de estudios de mercado y factibilidad de diversos proyectos que tienen considerado llevar a cabo.	Desarrollo de reuniones de trabajo para integrar la documentación necesaria para el desarrollo de estudios de mercado y factibilidad de diversos proyectos en los que se requiere la adquisición de bienes y la contratación de servicios informáticos.