

Informe de Actividades del Tercer Trimestre de 2011
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.

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, considerando los recursos relacionados.

XII.1 Análisis, Desarrollo, Implementación y Capacitación en Sistemas y Servicios de Cómputo.

XII.1.1 Cumplimiento de Políticas y Programas Generales del Instituto para el año 2011 y del Calendario Anual de Actividades 2011.

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.
3	109 020 006	Desarrollo del sistema de Citas Programadas versión 2.0
4	109 020 008	Desarrollo del sistema de Seguimiento de Actividades a Nivel Institucional.
5	109 020 009	Desarrollo del sistema de Gestión de Documentos a Nivel Institucional.

6	109 020 010	Desarrollo del sistema de Directorio Institucional.
7	109 020 011	Actualización del sistema de administración de los portales de Internet e Intranet.
8	109 020 012	Implementación de la firma electrónica en los sistemas de información del Instituto.

XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2011.

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 973 publicaciones, de las cuales 715 correspondieron a Internet y 258 a Intranet.

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total Publicaciones
Internet	291	166	258	715
Intranet	103	54	101	258
Total				973

- 2) 109 020 002.- Los cursos de capacitación y asesoría en materia informática, de modo presencial o a distancia, tanto en oficinas centrales como en órganos desconcentrados, durante el tercer trimestre del 2011 fueron los siguientes:

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

CURSOS IMPARTIDOS	3er. TRIMESTRE
Sistemas del Proceso Electoral	
Proceso Electoral 2011-2012 > Observadores Electorales > Ingreso (D)	704
Proceso Electoral 2011-2012 > Sesiones de Consejo (D)	713
Cursos de temas Informáticos	
Cursos de Informática > Excel > Excel Intermedio (D)	124
Cursos de Informática > Excel > Excel Básico 2007 (D)	76
Cursos de Informática > Word > Word Intermedio (D)	2
Cursos de Informática > Word > Word Básico 2007 (D)	18
Cursos de Informática > Access > Access Básico en línea (P)	25
Cursos de Informática > Project básico (D)	1
Totales	1663

(P) Presencial. (D) Distancia

- 3) 109 020 006.- Respecto al desarrollo del sistema de citas programadas, se informa que se ha completado el desarrollo y pruebas internas del sistema por parte de UNICOM. Se está en espera del envío de las revisiones y observaciones por parte del área usuaria (IFETEL), las pruebas de integración con el área que administra SIIRFE – MAC, así como con los administradores de la infraestructura donde operará el sistema para su liberación y puesta en producción.
- 4) 109 020 008.- Como parte del Desarrollo del Sistema de Seguimiento de Actividades a Nivel Institucional, se informa que actualmente éste se encuentra en la etapa final de análisis y al inicio del proceso de diseño. Cabe señalar que se evaluó la posibilidad de utilizar la herramienta de administración de proyectos que impulsa la UTP (PMWeb), como herramienta para el seguimiento de actividades de las Juntas Ejecutivas, sin embargo, se identificó que no atiende las necesidades específicas de operación, por lo que se tomó la determinación de realizar un desarrollo interno para el seguimiento de las actividades.
- 5) 109 020 009.- Para el desarrollo del sistema de gestión de documentos a nivel Institucional se realizaron las siguientes actividades:
 - Análisis 100%,
 - Diseño 100%
 - Construcción 100%
 - Pruebas 95%

El proyecto está terminando la fase de pruebas, para continuar con la capacitación y entrar en operación el 15 de noviembre.

- 6) 109 020 010.- Referente al Desarrollo de la nueva versión del Sistema de Directorio Institucional, actualmente se encuentra en la etapa final de análisis (concluyendo la elaboración de los casos de uso) y al inicio del proceso de diseño.
- 7) 109 020 011.- Durante el trimestre, se trabajó en la actualización del sistema de administración de los portales de Internet e Intranet, de acuerdo a lo siguiente: Una vez liberado el nuevo diseño y estructura de la página, se llevó a cabo la preparación de la documentación administrativa necesaria para la celebración del Proceso de Licitación, relativo a la adquisición de las herramientas para la administración de los contenidos del portal.
- 8) 109 020 012.- Relativo a la implementación de la firma electrónica en los sistemas de información del Instituto, se informa que se liberaron los servicios de instalación, configuración y personalización de los productos de Seguridata, se realizaron las guías de uso y se pretende liberar el servicio de certificación de usuarios el 15 de octubre del presente. Se está trabajando en la adquisición de licencias complementarias.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2011, 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 2011, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

XII.2 Administración de la Infraestructura de la Red Nacional de Informática del Instituto (RedIFE).

XII.2.1 Cumplimiento de Políticas y Programas Generales del Instituto para el año 2011 y del Calendario Anual de Actividades 2011.

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 de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto.
2	109 021 002	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
3	109 021 006	Crecimiento de Infraestructura de telefonía IP para Juntas Ejecutivas Locales y Distritales, así como la actualización de infraestructura telefónica en Oficinas Centrales.
4	109 021 008	Atención de solicitudes de servicio.
5	109 021 013	Desarrollo y cumplimiento de la normatividad informática.
6	109 021 014	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos.
7	109 021 016	Implantación de procesos formales en materia de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC).

XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2011.

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 principales actividades durante este periodo se puede citar que:

- Inició la planeación para el mantenimiento preventivo a equipo de comunicaciones, relacionado con el contrato No86-2010.
- Se están realizando ajustes en las configuraciones de los equipos de comunicaciones de las Juntas Ejecutivas.
- Se están realizando ajustes a los mecanismos de calidad de servicio, con los que se pretende fortalecer el acceso a los sistemas críticos del Instituto.
- Iniciaron los trámites para llevar a cabo la migración y adecuación de la infraestructura informática, debido a 17 cambios de domicilio que se encuentran en trámite por parte de las Juntas Ejecutivas.
- Se realizaron mejoras en los mecanismo de acceso a Internet para minimizar la amenaza de los llamados sitios “phishing” o falsos.

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 96.4%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Julio	366	113,608	111,487	98.13%
Agosto	366	118,588	114,059	96.18%
Septiembre	366	114,120	110,184	96.55%

Durante el periodo que se reporta se realizaron las actividades correspondientes al procedimiento administrativo para las licitaciones de adquisición de software y de infraestructura de procesamiento y almacenamiento para los sistemas y servicios de RedIFE bajo la modalidad de servicio por demanda. A la fecha de cierre del presente informe, se ha dado el fallo correspondiente a la licitación de software y se está en espera de la entrega de propuestas por parte de los distintos licitantes para el caso de la licitación de infraestructura de procesamiento y almacenamiento.

Asimismo, se instaló y configuró parte de la infraestructura que hospedará los Sistemas Electorales del PEF 2011-2012, llevándose a cabo ejercicios nacionales del Sistema de Sesiones de Consejo sin mayores contratiempos.

Adicionalmente se realizó mantenimiento preventivo a la infraestructura del servicio de "Exchange" del Instituto.

Respecto a las actividades que se realizaron de julio a septiembre de 2011, referentes al mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina se puede informar que se inició la actualización del Antivirus Institucional (AVI) Symantec EndPoint Protection de la versión 11.0.6200 a la versión 12.1, esta actividad concluirá el 27 de octubre en Juntas Ejecutivas y Oficinas Centrales.

Con relación a la evaluación, desarrollo e implantación de herramientas para la optimización de la infraestructura informática, se está finalizando el proceso administrativo para incorporar las tecnologías y procesos que permitan modernizar y robustecer el servicio de transmisión de audio y video, toda vez que el servicio de transmisión actual está próximo a terminar su período de soporte por parte del fabricante.

- 2) 109 021 002.- Con respecto a la operación de los servicios de RedIFE, durante este periodo se realizaron las siguientes actividades:

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
Grupos de trabajo DERFE.	2373
Sesiones CNV.	715
Sesiones del Consejo General IFE.	8231
Sesiones del Tribunal Federal Electoral.	2446
Sesiones de Voces de la Democracia.	332
Sesiones de Comité de Radio y TV.	175
Eventos Especiales:	
Mensaje del Dr. Leonardo Valdés Zurita, "Sobre las modificaciones a diversos reglamentos del IFE".	490
Taller: "Los jóvenes y la democracia", en el marco de los 10 días de activismo por la juventud".	170
"Capacitación Nacional de Brigadistas de Protección Civil".	1255
Foro: "Jóvenes hacia la Democracia".	170
PENSIONISSSTE, Plática Informativa.	35
"Conmemoración del Día Internacional de la Democracia".	419
"Capacitación para Organizaciones de mexicanos residentes en el extranjero".	198
"Capacitación Juntas Locales y Distritales" COVE.	595
Mensaje del Dr. Leonardo Valdés Zurita, Consejero Presidente: "con motivo de la designación del encargado despacho de la DERFE.	508
"Presentación de procedimientos y firma de convenios de colaboración, Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero 2011-2012".	235
Seminario: "Los estados en el 2011: elecciones locales y sucesión presidencial".	151
Eventos Bajo Demanda:	
"Mensaje del Dr. Leonardo Valdés Zurita, Consejero Presidente: "Sobre las modificaciones a diversos reglamentos del IFE".	185
Mensaje del Dr. Leonardo Valdés Zurita, Consejero Presidente: "con motivo de la designación del encargado despacho de la DERFE".	192
PENSIONISSSTE, Plática Informativa.	294
"Capacitación Juntas Locales y Distritales" COVE.	96
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio/video de las transmisiones	19265

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Mes	Cantidad
Julio	771,354
Agosto	805,819
Septiembre	753,818
Total	2,330,991

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Mes	Cantidad
Julio	40,539
Agosto	28,583
Septiembre	48,849
Total	117,971

- 3) 109 021 006.- Como parte del crecimiento de infraestructura de telefonía IP para Juntas Ejecutivas Locales y Distritales, así como la actualización de infraestructura telefónica en Oficinas Centrales, se puede citar que se llevaron a cabo las actividades técnico administrativas para realizar la licitación Pública Internacional Abierta LPI-00100001-006-2011 para la adquisición de equipo de comunicaciones marca Cisco Systems, en la que el pasado 23 de septiembre se realizó el acto de adjudicación a las empresas ganadoras. En esta licitación se están adquiriendo los equipos necesarios para la actualización de la infraestructura telefónica en Oficinas Centrales y teléfonos IP para el crecimiento de la infraestructura en Juntas Ejecutivas, asimismo se están realizando los preparativos necesarios en la infraestructura para la actualización central y distribución de los equipos telefónicos a Juntas Ejecutivas.
- 4) 109 021 008.- En el periodo correspondiente se recibieron en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) 10,947 llamadas y 4,467 solicitudes electrónicas, a partir de las cuales, se generaron 10,154 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: la actualización del certificado del Mensajero Institucional, la prueba al sistema de Observadores Electorales y Sesiones de Consejo; los módulos de atención ciudadana para el cierre de credencialización por proceso electoral local en Michoacán y actualización de la versión 4.9 y 4.10 del SIIRFE MAC; de igual forma, el Sistema de Verificación y Monitoreo (SIVM) e infraestructura tecnológica de los Centros de Verificación y Monitoreo (CEVEM).

- 5) 109 021 013.- Referente al desarrollo y cumplimiento de la normatividad informática, se informa que el pasado 30 de septiembre se aprobó en la sesión ordinaria de la Junta General Ejecutiva, la Estrategia para el Desarrollo e Implantación del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante el cual se llevará a cabo la implementación de procesos formales de TIC basados en normas y mejores prácticas en la materia, a fin de tener un modelo más eficiente en la operación informática a nivel Institucional. Por otro lado, se están preparando para su presentación ante la Junta General Ejecutiva, las políticas y lineamientos con los cuales se pretende regular el uso de diversos sistemas y servicios informáticos tales como la telefonía IP y el acceso a Internet.
- 6) 109 021 014.- 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	142
Contratación de servicios	27
Adquisición de bienes y Contratación de servicios	1
Desincorporación de bienes	14
Total	184

- 7) 109 021 016.- Durante el tercer trimestre, respecto a la implementación de procesos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se puede informar que se elaboró el Acuerdo de Estrategia de Implementación del Sistema de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SIGETIC), el cual fue presentado para su aprobación ante la Junta General Ejecutiva en la sesión ordinaria del mes de septiembre.

Como parte de la Estrategia de Implementación del SIGETIC, se inició con el proyecto de asesoría en el diseño, desarrollo e implementación de los procesos con una empresa privada, obteniendo hasta el momento los siguientes avances:

- Diseño y desarrollo del proceso de Administración de la Evaluación de TIC, en el que se establece el cuadro de mando integral de indicadores para el SIGETIC.
- Diseño y desarrollo del proceso de Determinación de la Dirección Tecnológica.
- Diseño y desarrollo del proceso de Administración del presupuesto.
- Se realizaron mejoras en el documento del Portafolio de Servicios.

Por otro lado se continúa con la formación del personal responsable del Sistema de Gestión de TIC, enviando a dos personas al “Taller MAAGTIC para el equipo responsable de la implementación”.

Finalmente se continúa trabajando a través reuniones con las áreas involucradas, para el desarrollo de los procesos de Administración del Ambiente Físico, Mantenimiento e Infraestructura, Administración de Proyectos, Administración de la Seguridad de los Sistemas Informáticos basados en la norma ISO 27001 y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2011, se realizó la siguiente actividad fuera del Calendario Anual de Actividades para el mismo año.

- 1) En materia de seguridad informática, se realizaron auditorías a diversos sistemas, con el objeto de identificar cualquier vulnerabilidad que pudiese afectar la seguridad del sistema.

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

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2011, se realizaron las siguientes actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

- 1) Como parte de las actividades relacionadas con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral, se revisó el estudio de factibilidad y anexo técnico.
- 2) Desarrollo de análisis de riesgos en materia de seguridad.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2011

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	Descripción de la Actividad
En materia de seguridad informática, se realizaron auditorías a diversos sistemas, con el objeto de identificar cualquier vulnerabilidad que pudiese afectar la seguridad del sistema.	Se realizaron auditorías de seguridad a los siguientes sistemas: "Sistema de Registro de Supervisores y Capacitadores (Michoacán)", "Sistema Observadores Electorales (Michoacán)", "Sistema de Estadísticas de Padrón Electoral y Lista Nominal", "Sistema de Pautas, Control y Seguimiento de Materiales" (v2.0), "Sistema de Atención Ciudadana", "Micro-sitio y Redes Sociales del Voto de los Mexicanos en el Extranjero" y el "Sistema de Solicitud de Ingreso a la Lista Nominal de Electores Residentes en el Extranjero".

Anexo 3

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

Denominación	Áreas involucradas	Descripción de lo realizado
Como parte de las actividades relacionadas con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral, se revisó el estudio de factibilidad y anexo técnico.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Se apoyó en la revisión del estudio de factibilidad y anexo técnico relacionados con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral, generándose las observaciones correspondientes.
Desarrollo de análisis de riesgos en materia de seguridad.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Se apoyó en el desarrollo de un análisis de riesgos en materia de seguridad de la información al Estudio de Factibilidad del Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos.