

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 2005 y del Calendario Anual de Actividades 2005.

1) Política General.- Coordinar, apoyar y atender las acciones de todas las áreas del Instituto en materia de informática y telecomunicaciones, como una oficina de servicio institucional, de manera que asegure la presencia de sistemas y servicios informáticos, además de promover su uso, con el propósito de coadyuvar al desarrollo de los proyectos y actividades del Instituto.

1.1) Política Específica.- 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.

Actividades	
Clave	Descripción
109 020 001	Integrar y dar mantenimiento a la información en la página Web del Instituto.
109 020 018	Desarrollo de la versión 2.0 del Sistema de Información de Fiscalización de los Partidos Políticos.
109 020 028	Impartición de cursos de capacitación y asesoría en materia informática de modo presencial y a distancia, tanto a Oficinas Centrales como a Órganos Desconcentrados.

XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2005.

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, además de brindar soporte y apoyo a las diversas áreas, con el objetivo de que se pudiera llevar a cabo la difusión de su información.

Durante el periodo correspondiente se atendieron un total de 67 publicaciones en Internet e Intranet de acuerdo al siguiente desglose:

Concepto	Cantidad correspondiente al 1er. Trimestre
Solicitudes para la publicación de información en Internet	94
Solicitudes para la publicación de información en Intranet	11
Total	105

- 2) 109 020 028.- En coordinación con el Centro de Formación y Desarrollo, así como con la Dirección Ejecutiva de Administración; fueron impartidos diversos cursos de capacitación en materia de informática, los cuales se efectuaron de forma presencial y a distancia tanto para el personal de oficinas centrales, así como para el personal de órganos desconcentrados. El resumen de los cursos impartidos es el siguiente:

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

Curso	Tipo de curso	Personas capacitadas
Herramientas técnicas de cómputo	Presencial	21
Manejo de aplicaciones en Word		8
Manejo de Aplicaciones en Excel		10
Access		20
RedIFE		7
Sistema de Gestión de Documentos		32
Presentaciones en Power Point		8
Project		14
Cuarto módulo del sistema Linux	A Distancia	22
Word básico		38
Excel intermedio		87
Power Point		13
Utilerías		16
Excel básico		50
Word intermedio		20
Total		366

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2005, no se realizaron actividades que estuvieran fuera del Calendario Anual de Actividades. Ver anexo 2.

XII.1.4 Coordinación de Actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica. Ver anexo 3.

Dentro de las actividades realizadas en coordinación con otras áreas del Instituto se encuentran las siguientes:

- 1) Apoyo para la implementación de una herramienta de capacitación a distancia para el desarrollo del cuarto módulo de "Calidad en el Servicio" del "Programa de Capacitación para la Calidad en el Servicio".
- 2) Portal de Formación y Desarrollo Profesional de la DESPE.
- 3) Habilitación de la Lista Nominal en la página principal de Internet del IFE, con motivo de la campaña de Consulta Ciudadana del 26 de marzo al 14 de abril del 2005.

XII.1.5 Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica. Ver anexo 4.

Durante el periodo no hubo actividades relacionadas con este punto.

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 2005 y del Calendario Anual de Actividades 2005.

1) Política General.- Coordinar, apoyar y atender las acciones de todas las áreas del Instituto en materia de informática y telecomunicaciones, como una oficina de servicio institucional, de manera que asegure la presencia de sistemas y servicios informáticos, además de promover su uso, con el propósito de coadyuvar al desarrollo de los proyectos y actividades del Instituto.

1.1) Política Específica.- Planear, organizar, dirigir y controlar la operación y la infraestructura de la Red Nacional de Informática del Instituto, así como brindar el soporte técnico a los

usuarios de la misma y la implementación de nuevas tecnologías que permitan mantener una vigencia tecnológica constante.

Actividades	
Clave	Descripción
109 021 001	Atención de solicitudes de servicio.
109 021 002	Mantenimiento a la infraestructura de comunicaciones.
109 021 003	Mantenimiento a la infraestructura de servidores.
109 021 004	Mantenimiento a la infraestructura de equipo de cómputo de oficina de las áreas centrales y de juntas ejecutivas
109 021 005	Mantenimiento a equipo EDUSAT.
109 021 007	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
109 021 011	Emitir los dictámenes de procedencia técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como la contratación de servicios informáticos.

XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2005.

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) 21,436 llamadas, a partir de las cuales se generaron 9,304 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 parte de las actividades más relevantes del periodo se puede citar que, se brindó apoyo especial en la atención de reportes emitidos por parte de los usuarios del Portal de Capacitación del Servicio Profesional Electoral, así como a los emitidos por parte de los Módulos de Atención Ciudadana de las entidades que llevaron a cabo Procesos Electorales Locales, tales como Baja California Sur, Guerrero, Hidalgo y Quintana Roo.

- 2) 109 021 002.- 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, con el propósito de mantener los índices de disponibilidad de la infraestructura de comunicaciones por arriba del 97%. Como actividades principales que se realizaron durante este periodo se pueden citar: el seguimiento al proceso de reestructuración del direccionamiento de protocolos - el cual permitirá llevar un mejor control en los equipos de los usuarios que se encuentran en la red de oficinas centrales-, la actualización de herramientas de Software que permiten monitorear las redes de comunicación, el desarrollo de los procesos administrativos para la contratación de los enlaces con las juntas ejecutivas, así como para la conexión a Internet, la revisión de la facturación en el sistema denominada Siana de

Teléfonos de México, el desarrollo del sistema de solicitud de acceso a RedIFE para los usuarios de oficinas centrales, el análisis para la interconexión de los Centros Ejecutivos Nacionales de los Partidos Políticos a RedIFE y las pruebas de configuración del equipo de comunicaciones para la instalación del servidor de detector de intrusos.

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

1er. Trimestre (ene-mzo)				
Tipo	Redes en servicio	Total de horas	Total de horas efectivas	%
Redes	728	573,664	568,786	99.15%

- 3) 109 021 003.- Se realizó el monitoreo permanente, así como el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de servidores de la RedIFE en oficinas centrales y órganos desconcentrados, con el propósito de mantener los índices de disponibilidad de los servicios por arriba del 97%. Como actividades principales para este periodo se pueden citar: la instalación y puesta en funcionamiento de servidores físicos para los sistemas y servicios de RedIFE (directorio, Internet, correo central, gestión de documentos, etc.), Adicionalmente, se realizó la elaboración de la documentación requerida para el desarrollo de los procesos de contratación de servicios tales como actualización, soporte técnico y mantenimientos preventivos y correctivos, para el software y hardware utilizados por los servidores de RedIFE. También se continuó con el alta y depuración de cuentas y listas de correo electrónico, además de proporcionar apoyo técnico durante los procesos de insaculación de los Estados de Michoacán, México, Coahuila y Veracruz.

El índice de disponibilidad de los servidores durante el periodo comprendido, correspondió a:

1er. Trimestre (ene-mzo)				
Tipo	Equipos en Servicio	Total de horas	Total de horas efectivas	%
Servidores	365	335,061	332,464	99.22%

- 4) 109 021 004.- Con respecto a las actividades que se realizaron durante este periodo, referentes al mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina, se describen las siguientes: se llevó el control de las garantías de equipos de cómputo, comunicaciones, Edusat y equipos de respaldo de energía, se brindó soporte técnico a los usuarios del conjunto Tlalpan, Zafiro, Tepepan y el Centro de Formación y Desarrollo, se llevó a cabo el monitoreo de computadoras para la detección de códigos maliciosos mediante las aplicaciones del antivirus Symantec Client Security, adicionalmente se llevó a cabo el monitoreo para la actualización del antivirus instalado en los equipos conectados a RedIFE.
- 5) 109 021 005- 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.

Durante el primer trimestre se atendieron 16 reportes referentes al equipo Edusat, debido a cambios de domicilio y reorientación de antena.

Operación del la infraestructura de Edusat al 31 de marzo:

Área	Cantidad de áreas que cuentan con el servicio	Con servicio Operando
Oficinas centrales	10	9
Juntas ejecutivas	332	293
Total de sitios	342	302
Sitios con servicio	302	88.31%
Sitios sin servicio	40	11.69%

- 6) 109 021 007.- Con respecto a la operación de los servicios de RedIFE, durante este periodo se realizaron las siguientes actividades:

Con relación a las transmisiones de audio y video:

- Se proporcionó el servicio de transmisión de audio y video en vivo de las sesiones del Consejo General, así como del audio de algunos eventos especiales, tales como:

- Mesas de Trabajo de la Segunda Distritación, celebradas en las instalaciones de la DERFE.
- Comparecencia del Consejero Presidente del Instituto, ante el Senado de la República.

El detalle de los servicios de transmisión de audio proporcionado durante el periodo correspondió a:

Eventos	Cantidad
Sesiones de CONASE	702
Sesiones CNV	367
Sesiones del Consejo General IFE	2482
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	307
Audio de las mesas de trabajo de la 2da. distritación	1025
Comparecencia del Consejero Presidente ante el Senado de la Republica	361
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para reproducir el contenido de las transmisiones.	5244

Referente a Foros:

- Se llevó a cabo la creación del foro de discusión privado del Grupo de Evaluación Institucional.

Referente al servicio de IFExpress se realizó:

- El monitoreo de los envíos realizados.
- Se realizaron un total de 334 envíos por IFExpress de acuerdo al siguiente desglose:

	Periodo		
	Ene	Feb	Mzo
Cantidad de envíos	53	158	123

Digitalización de audio y video para su publicación en Internet:

Campaña	Audio	Video	Total
Programas de debate de los Partidos Políticos	0	3	3
		Total	3

Servicio de correo electrónico central:

Tipo	Enero	Febrero	Marzo
Altas	49	72	58
Bajas	3	10	5

Servicio de colaboración Microsoft Exchange:

Las áreas que actualmente cuentan con este servicio son:

Presidencia del Consejo, Consejeros Electorales, Secretaría Ejecutiva, DEA, DEOE, DEPPP, DESPE, Dirección del Secretariado, Comunicación Social y UNICOM.

Con relación a las altas y bajas que se dieron durante el periodo se tiene lo siguiente:

Tipo	Cantidad
Altas	19
Bajas	5

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Enero	227,629
Febrero	226,226
Marzo	236,070
Total	689,925

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Enero	37,246
Febrero	35,244
Marzo	32,602
Total	105,092

- 7) 109 021 011.- 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 realizó la emisión de 22 dictámenes de adquisición de bienes y 14 referentes a la contratación de servicios informáticos.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2005, no se realizaron actividades que estuvieran fuera del Calendario Anual de Actividades para el mismo año. Ver anexo 2.

XII.2.4 Coordinación de Actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica. Ver anexo 3.

Durante el periodo no se realizaron actividades en coordinación con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

XII.2.5 Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica. Ver anexo 4.

- 1) Presentación del Informe Anual de Actividades 2004.
- 2) Presentación del Programa de Trabajo 2005.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2005

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta:10

Total de Actividades Atendidas:9

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
109 020 018	Desarrollo de la versión 2.0 del Sistema de Información de Fiscalización de los Partidos Políticos.	Con relación al desarrollo del Sistema de Información para la Fiscalización de los Partidos Políticos, la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos, no hubo efectuado ningún requerimiento de desarrollo al respecto. Actualmente, esa Dirección Ejecutiva cuenta con la versión del sistema utilizada en el año 2004 para el reporte del ejercicio 2003. Una vez que dicha Dirección proceda con la revisión del sistema, hará llegar a la Unidad de Servicios de Informática los requerimientos para la nueva versión del sistema.

Anexo 2

Atención de Actividades No Calendarizadas.

Denominación de la actividad	Descripción de la Actividad	Política específica
	Para ambos subprogramas no se realizaron 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, CFyD, UNICOM	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	Se realizó el análisis y detección de necesidades de capacitación por parte de la Coordinación de Planeación y Evaluación. Adicionalmente, fue realizada la creación de los contenidos, así como la generación y adecuación de la plataforma de educación y capacitación a distancia (CADI), conforme a las necesidades y requerimientos de la DERFE y el CFyD.	Se realizó la creación del Programa de Capacitación de la Estrategia de Mejoramiento para la Calidad en el Servicio, con el objetivo de impulsar, transmitir y mejorar los conocimientos, actitudes y habilidades del personal de las diversas áreas de la Dirección Ejecutiva a nivel nacional, además para brindarles una formación integral a fin de que desarrollen su trabajo con eficiencia, eficacia y calidad. Por otra parte, fue realizada la generación de los materiales didácticos: manuales y ejercicios en línea así como los temas de discusión. Finalmente se llevó a cabo el registro de participantes, creación de grupos, actualización del portal del sitio CADI, control y administración de los contenidos y creación de reportes para el seguimiento a la capacitación.
DESPE, UNICOM	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	Se realizó la modificación y actualización del portal de Formación y Desarrollo Profesional, así como de su sistema asociado, conforme a los requerimientos de la DESPE.	Se llevó a cabo la integración de las autoevaluaciones en línea dentro del Portal, así como la creación de los reportes para el seguimiento a la realización de dichos ejercicios por parte de los miembros del Servicio Profesional Electoral.
DERFE, UNICOM	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	En coordinación con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores se llevó a cabo la instalación y configuración de una base de datos y de la página Web del Instituto que permitiera a los ciudadanos consultar su registro en la lista nominal.	El 26 de marzo de 2005 se puso en producción en la página Web del Instituto, la lista nominal a fin de que los usuarios consulten en un periodo determinado si se encuentran registrados en el Padrón Electoral.

Anexo 4

Trabajos realizados en la(s) Comisión(es) en la(s) que se actúa como Secretaría Técnica

Comisión: Informática

Número de sesiones de la Comisión realizadas en el periodo: 1.

Temas relevantes	Resumen	Observaciones
Informe anual de actividades de la Comisión de Informática 2004.	Se realizó la presentación y aprobación en su caso del proyecto de informe anual de actividades que la Comisión de Informática rendirá ante el Consejo General sobre el desarrollo de sus actividades durante el año 2004.	Fue solicitado a los miembros de la Comisión de Informática que se hicieran llegar a la Secretaría Técnica de la Comisión, las observaciones y sugerencias que consideran que sean tomadas en cuenta, relativas al Informe Anual de Actividades 2004.
Programa de trabajo de la Comisión de Informática 2005.	Se realizó la presentación y aprobación en su caso del proyecto de Programa de Trabajo 2005 de la Comisión de Informática.	Fue solicitado a los miembros de la Comisión de Informática que se hicieran llegar a la Secretaría Técnica de la Comisión, las observaciones y sugerencias que consideran que sean tomadas en cuenta, relativas al programa de trabajo 2005.