

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.
109 020 023	Desarrollo e implementación del Sistema de Información de Gestión de documentos Versión 2.0
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 totalmente 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 246 publicaciones en Internet e Intranet de acuerdo al siguiente desglose:

Concepto	Cantidad correspondiente al 2do. Trimestre
Solicitudes para la publicación de información en Internet	215
Solicitudes para la publicación de información en Intranet	31
Total	246

El 30 de septiembre entró en operación en Internet el portal para el Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero el cual proporciona un espacio de consulta general para la ciudadanía en esta materia y acceso a la "Solicitud de inscripción a la lista nominal de mexicanos residentes en el extranjero".

- 2) 109 020 023.- En relación con el Sistema de información de Gestión de Documentos, se concluyó el desarrollo de la versión 2.0 la cual facilita la interacción entre la Presidencia del Consejo General, la Secretaría Ejecutiva, las Direcciones Ejecutivas y las Unidades Técnicas del Instituto, en el envío electrónico de los turnos a desahogar por cada área, contribuyendo a agilizar el flujo de información y ahorro de tiempos e impresiones en papel de manera eficiente.

- 3) 109 020 028.- En coordinación con el Centro para el Desarrollo Democrático, 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		1er. Trimestre	2ndo. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Acumulado Anual
Sistemas del Proceso Electoral						
Sistema de Observadores Electorales	P			70		70
	D			317		317
Real		-	-	387	-	387
Sistemas de apoyo institucional						
Sistema de Gestión	P	32	184	8		224
RedIFE	P	7	22			29
IFESAI	P			33		33
	D			30		30
Taller de Importación de Bases de Datos	D			44		44
Real		39	206	115	-	360
Paquetería						
Herramientas técnicas de cómputo	P	21	34	16		71
Presentaciones en Power Point	P	8	18			26
Manejo de aplicaciones en Excel	P	10	57	10		77
Manejo de aplicaciones en Word	P	8	51	6		65
Project	P	14	29	18		61
Access	P	20	26			46
Word básico	D	38				38
Excel básico	D	50	44			94
Word intermedio	D	20				20
Excel intermedio	D	87				87
Power Point	D	13	14			27
Linux	D	22				22
Utilerías	D	16	22			38
Real		327	295	50	-	672
Total		366	501	552	-	1,419

(P)resencial.
(D)istancia.

Real acumulado	1,419
Proyectado anual	1,650
Avance	86.00%

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2005, se realizaron las siguientes actividades que estuvieron fuera del Calendario Anual de Actividades.

- 1) Desarrollo de la versión 2.0 del Sistema IFExpress.

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

Durante el periodo se realizaron las siguientes actividades en coordinación con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

- 1) Desarrollo del Sistema de Generación de Formatos de Solicitud de Inscripción al Listado Nominal de Mexicanos Residentes en el Extranjero en Internet.

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

- 1) Informe de avance en el desarrollo de los sistemas de información del Proceso Electoral 2005-2006.
- 2) Presentación del nuevo diseño de la página de Intranet del Instituto.
- 3) Informe de la continuidad del SIIRFE.

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.
109 021 009	Renovar la plataforma de atención y seguimiento del Centro de Atención a Usuarios.
109 021 011	Emitir los dictámenes de procedencia técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como la contratación de servicios informáticos.
109 021 012	Implantación del Sistema de administración y certificación de firmas electrónicas, para su uso en sistemas y servicios de RedIFE.
109 021 013	Implantación de nodos Wifi en Oficinas Centrales, para equipo móvil de funcionarios.

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) 22,161 llamadas, a partir de las cuales se generaron 9,183 reportes relacionados con fallas y dudas referentes al 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, el Centro de Atención a Usuarios CAU de UNICOM realizó actividades de soporte, atención y seguimiento para las pruebas del Sistema de Observadores Electorales del 21 al 23 de septiembre del 2005. Asimismo, durante el mismo mes se brindo apoyo durante la actualización del sistema operativo Linux-FEDORA de los servidores de las Juntas Distritales del país, así como también se apoyó en la configuración de los nuevos MAC's. Por otra parte, durante el periodo comprendido del 26 de agosto al 22 de septiembre, se brindo apoyo a los miembros del Servicio Profesional Electoral, para realizar los ejercicios de evaluación de la "Maestría en Procesos e Instituciones Electorales", los cuales se encuentran disponibles a través del Portal de Información de la DESPE.

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: Para la redistribución se realizó la instalación de cableado estructurado en los nuevos domicilios, la reubicación de enlaces digitales y líneas telefónicas de respaldo. Por otro lado, se llevó a cabo el desarrollo de los procesos administrativos para la contratación de los enlaces que interconectan a los Módulos de Atención Ciudadana que se desincorporaron de su Junta Ejecutiva y de los nuevos Módulos que se incorporaron, se efectuó el cambio de configuración de equipos de comunicaciones y servidores, se llevó a cabo el desarrollo de los procesos administrativos para la contratación de 2 nuevos enlaces para el inmueble de Coconal e incremento del enlace para el Centro para el Desarrollo Democrático, se realizó la revisión y monitoreo permanente de los servicios frame-relay e Internet proporcionados por la empresa Uninet, la instalación de cableado estructurado para la conexión de computadoras a la RedIFE de diferentes áreas del Instituto debido a remodelaciones, la generación de estudios de mercado y de anexos técnicos para la adquisición de diversos equipos de comunicaciones con la finalidad de ampliar el proyecto de VoIP así como para el apoyo en la actividades relacionadas con el Voto de los Mexicanos en el Extranjero.

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

Tipo	3er. Trimestre (jul-sep)			
	Redes en servicio	Total de horas	Total de horas efectivas	%
Redes	638	521,246	505,797	97.04%

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, se realizó la elaboración de la documentación requerida para la adquisición de bienes informáticos correspondiente a la actualización del hardware del Sistema Ejecutivo de Colaboración. También se continuó con el alta y depuración de cuentas y listas de correo electrónico, además de proporcionar apoyo técnico durante el proceso de insaculación del Estado de México.

Se comenzó la actualización del sistema operativo y aplicaciones en los servidores de juntas distritales a nivel nacional.

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

Tipo	3er. Trimestre (jul-sep)			
	Equipos en Servicio	Total de horas	Total de horas efectivas	%
Servidores	366	309,460	265,026	85.64%*

*Para este periodo no fue posible alcanzar la meta del 97% de disponibilidad debido a los cambios de juntas ejecutivas que entraron en el proceso de redistribución

- 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 para el Desarrollo Democrático, se llevó a cabo el monitoreo de computadoras para la detección de códigos maliciosos mediante las aplicaciones del antivirus Symantec Client Security 2.0, así como el monitoreo de la actualización de las definiciones 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 tercer trimestre se atendieron 9 reportes referentes al equipo Edusat, debido a cambios de domicilio y reorientación de antena.

Operación de la infraestructura de Edusat al 30 de septiembre:

Área	Total de áreas con servicio EDUSAT	Con servicio Operando
Oficinas centrales	10	10
Juntas ejecutivas	332	280
Total de sitios	342	290

Sitios con servicio	290	84.80 %
Sitios sin servicio	52	15.20%

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, CONASE, CNV y TEPJF.

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

Eventos	Cantidad de usuarios que escucharon o vieron las sesiones a través de la Red
Sesiones de CONASE	473
Sesiones CNV	138
Sesiones del Consejo General IFE	2,760
Sesiones del Tribunal Federal Electoral	522
Sesión Especial	79
Total de usuarios	3,972

Referente a Foros:

- Se actualizó la interfaz de los Foros en Internet.
- Se crearon 2 nuevos Foros:
 “Capacitación en Línea” del Centro para el Desarrollo Democrático.
 “voteméxico” de la Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.

Referente al servicio de IFExpress se realizó:

- Un total de 421 envíos por IFExpress de acuerdo al siguiente desglose:

Periodo			
	Jul	Ago	Sep
Cantidad de envíos	101	176	144

Digitalización de audio y video para su publicación en Internet:

Campaña	Audio	Video	Total
Programas de debate de los Partidos Políticos.	0	3	3
Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.	0	3	3
Total			6

Servicio de correo electrónico en oficinas centrales y órganos desconcentrados:

Tipo	Cantidad
Altas	680
Bajas	346

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, DECEYEC, Dirección Jurídica, Unidad Técnica de Servicios de Información y Documentación, Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero, Dirección del Secretariado, Coordinación Nacional de Comunicación Social, Centro para el Desarrollo Democrático y UNICOM.

Con relación a las altas y bajas que se dieron durante el periodo respecto a cuentas de correo electrónico de Microsoft Exchange, se tiene lo siguiente:

Tipo	Cantidad
Altas	46
Bajas	3

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Julio	138,623
Agosto	195,336
Septiembre	271,188
Total	605,147

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Julio	17,517
Agosto	27,371
Septiembre	31,086
Total	75,974

- 7) 109 021 009.- Respecto al proyecto para renovar la plataforma de atención y seguimiento del Centro de Atención a Usuarios, se realizaron diversos tipos de actividades tales como: reuniones informativas y de presentación de los requerimientos técnicos con las compañías propietarias de los sistemas de solución CRM, entre las que se encuentran Siebel, Remedy y Amdocs – Clarify, juntas de trabajo con los integradores de solución de dichas empresas para determinar con claridad las especificaciones a incluir en la documentación interna, la integración de los requerimientos del Centro de Atención a usuarios y de IFETEL, así como la integración de anexos técnicos.
- 8) 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 70 dictámenes para la adquisición de bienes informáticos, la emisión de 10 dictámenes de desincorporación de bienes, la emisión de 22 dictámenes referentes a la contratación de servicios informáticos y la emisión de 3 dictámenes que conjugan la adquisición de bienes y la contratación de servicios; dando un total de 105 dictámenes emitidos.
- 9) 109 021 012.- Relativo a la Implementación del sistema de administración y certificación de firmas electrónicas, para su uso en sistemas y servicios de RedIFE, se realizó: la instalación, configuración y pruebas de los productos de seguridad del sistema, se completaron las adecuaciones a la aplicación con la finalidad de generar la solicitud e instalación de certificados digitales. Asimismo, se llevaron a cabo diversas reuniones y presentaciones con las áreas de Contraloría Interna y Jurídico para avanzar en la definición de la normatividad que aplicará para el uso de la firma electrónica en el Instituto. Como apoyo a estas actividades se realizaron talleres técnicos y jurídicos en relación con este tema.

10)109 021 013.- Relativo a la Implementación de nodos WiFi en Oficinas Centrales para equipo móvil de funcionarios, se dio de alta a los usuarios que solicitaron el acceso a la red inalámbrica, se hizo el estudio de mercado, análisis de sitios a integrar a esta red (salas de juntas y de uso común) y se generó el anexo técnico del equipo a adquirir para dar servicio en estos sitios.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 realizadas en coordinación con otras áreas del Instituto.

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

1) Informes de Operación en la atención y seguimiento de reportes del Centro de Atención a Usuarios, en la operación de la Red Nacional de Informática (RedIFE) y emisión de Dictámenes de Procedencia Técnica.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2005

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 013
Total de Actividades Atendidas: 013

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
	No hay actividades pendientes que reportar	

Anexo 2

Atención de Actividades No Calendarizadas

Denominación de la actividad	Descripción de la Actividad	Política específica
Desarrollo de la versión 2.0 del Sistema IFExpress.	Se concluyó la etapa de análisis y diseño de la versión 2.0 del Sistema de Transferencia Especial de Archivos en RedIFE "IFExpress" la cual amplía los flujos de envío hacia cualquier destinatario ya sea a Junta local, Junta Distrital u Oficinas Centrales. Además permite la generación de grupos de destinatarios, muestra la información de quien es el remitente y realiza la depuración automática de los archivos transmitidos..	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.

Anexo 3

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

Áreas Involucradas	Política Específica	Actividades de Coordinación	Descripción
DERFE, CVMRE.	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 definió el requerimiento funcional y de información del Sistema de Generación de Formatos de Solicitud de Inscripción a la Lista Nominal de Mexicanos Residentes en el Extranjero en Internet.	Se realizó el análisis, diseño y desarrollo del Sistema de Generación de Formatos de Solicitud de Inscripción a la Lista Nominal de Mexicanos Residentes en el Extranjero en Internet para su puesta en operación a partir del 1 de octubre del presente. Se desarrolló de igual manera el módulo de consulta a la base de datos de las solicitudes recibidas.
CNCS, UTSID y CVMRE.	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 implantación del Sistema de Gestión.	Se instaló y configuró el Sistema de Gestión para iniciar la operación en las áreas de CNCS, UTSID y CVMRE.
CDD, Dirección del Secretariado.	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 integran los catálogos de información necesarios para la capacitación e inicio de operaciones.	Se instaló y configuró el Sistema de Gestión para realizar la capacitación de usuarios.

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 de Avance en el desarrollo de los sistemas de información del Proceso Electoral 2005-2006.	Se presentó el avance relativo al desarrollo de los sistemas: Observadores Electorales, Captura del Catálogo de Tarifas de Medios Electrónicos e Impresos, Sesiones de Consejo, Ubicación de Casillas, Materiales Electorales, Representantes de los Partidos Políticos, Cómputos Distritales, ELEC-2006, Registro de Candidatos, Sistema de Información de la Jornada Electoral y Cómputo Preliminar.	El Coordinador General de la Unidad de Servicios de Informática realizó la presentación haciendo referencia a los avances en cada uno de los sistemas presentados.
Presentación del nuevo diseño de la página de Intranet del Instituto.	Se presentó a los miembros de la Comisión el nuevo diseño de la página de Intranet. Este nuevo diseño incluyó el reestructurar la información contenida, tener más agilidad de acceso en la búsqueda de documentos y tonalidades más orientadas a las campañas institucionales de Capacitación Electoral.	No existieron comentarios al respecto.
Informe de la continuidad del SIIRFE.	Se realizó la presentación de los avances de continuidad y mantenimiento al SIIRFE, además de señalar las etapas estratégicas de implementación del mismo.	Se realizó la presentación por parte del Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores, el Doctor Alberto Alonso y Coria.
Informes de operación de la Red Nacional de Informática.	Se presentó y puso a consideración de los miembros de la Comisión, los informes de operación de la Red Nacional de Informática tales como: Atención y Seguimiento de Reportes en el Centro de Atención a Usuarios, Operación de la Red Nacional de Informática, así como el Informe Trimestral sobre la emisión de Dictámenes de Procedencia Técnica para la Adquisición y Desincorporación de Bienes y la Contratación de Servicios Informáticos. De estos, cabe indicar que los niveles de atención y de disponibilidad, se mantuvieron por encima de los indicadores establecidos.	No existieron comentarios al respecto.