

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 2007 y del Calendario Anual de Actividades 2007.

- 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, 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
109 020 001	Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto.
109 020 010	Análisis de requerimientos del Campus Virtual del Instituto, para la capacitación en línea.
109 020 016	Impartición de cursos de capacitación y asesoría en materia de informática de modo presencial y a distancia para el uso de sistemas de información de apoyo institucional y cómputo en general, tanto a Oficinas Centrales como a Órganos Desconcentrados.
109 020 022	Desarrollo de la versión 1.2 del Sistema de Registro de Partidos Políticos.
109 020 023	Desarrollo de la versión 1.2 del Sistema de Registro de Agrupaciones Políticas Nacionales.

XII.1.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2007.

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.- Integrar y dar mantenimiento a la información de la página Web del Instituto.- 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 306 publicaciones, de las cuales 235 correspondieron a Internet y 71 a Intranet.
- 2) 109 020 010.- Análisis de requerimientos del Campus Virtual del Instituto para la capacitación en línea.

Durante el 3er. trimestre se llevaron a cabo las actividades de análisis de requerimientos relativas al:

- a. Manejo de roles y accesos únicos autenticando con LDAP para el uso de las claves de correo Institucional para ingresar al Campus.
 - b. Identificación de componentes de la interfaz o página inicial del Campus.
 - c. Ajustes en la funcionalidad del “Calendario de actividades”.
- 3) 109 020 016.- En coordinación con el Centro para el Desarrollo Democrático, así como con la Dirección Ejecutiva de Administración; fueron impartidos diversos cursos de capacitación y asesoría en materia de informática, los cuales se llevaron a cabo de forma presencial y a distancia tanto para el personal de oficinas centrales, así como para el personal de órganos desconcentrados.

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

Sistemas de Apoyo Institucional					
Curso	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Acumulado anual
Sistema de Gestión (P)	108	3	10	0	121
Sistema DeclaralFE (D)	0	83	0	0	83
IFESAI (P)	0	0	0	0	0
Manejo de Share Point (P)	7	0	0	0	7
Verificación de Registro en Padrón Electoral sin Soporte Documental (D)	27	0	0	0	27
Real	142	86	10	0	238

Paquetería					
Curso	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Acumulado anual
Access (P)	0	0	0	0	0
Project (P)	6	0	0	0	6
Word básico (D)	0	41	40	0	81
Excel básico (D)	0	41	104	0	145
Excel 97 intermedio (D)	0	12	10	0	22
Taller de Bases de Datos a Partidos Políticos (P)	0	14	0	0	14
Viso Básico (P)	0	0	18	0	18
Real	6	108	172	0	286
TOTAL	148	194	182	0	524

(P) Presencial. (D) Distancia

- 4) 109 020 022 En coordinación con la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos, se desarrolló el Sistema de Información para el Registro de Partidos Políticos, versión 1.2, el cual tiene como objetivo el proveer un sistema de información que permita registrar la notificación de intención para registro de nuevos partidos políticos, registro de asistentes a asambleas y registro de afiliados a los partidos políticos. El día 2 de mayo de 2007 fue liberado este sistema.

- 5) 109 020 023 En coordinación con la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos, se desarrolló el Sistema de Información para el Registro de Agrupaciones Políticas Nacionales, versión 1.2 el cual tiene como objetivo automatizar el registro de los ciudadanos afiliados a las agrupaciones políticas que desean obtener su registro como partido político. El día 2 de mayo de 2007 fue liberado este sistema.

XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2007 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 no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

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

1. Informes relativo al desarrollo de sistemas de información de apoyo institucional.
2. Presentación del Campus Virtual

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 2007 y del Calendario Anual de Actividades 2007.

- 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 de la red nacional de informática del Instituto (RedIFE), así como brindar el soporte técnico a los usuarios de la misma.

Clave	Denominación
109 021 001	Atención de solicitudes de servicio.
109 021 002	Mantenimiento a la infraestructura de la Red Nacional de Informática (RedIFE).
109 021 003	Mantenimiento a equipo EDUSAT.
109 021 005	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
109 021 006	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la Adquisición y Desincorporación de Bienes, así como la Contratación de Servicios Informáticos.
109 021 011	Desarrollo de herramientas para la administración del Directorio Institucional.
109 021 012	Implantación de Firma Electrónica.
109 021 013	Desarrollo e implementación del proyecto IFE-INTEGRA en materia de Servicios de TI (Tecnologías de Información).

XII.2.2 Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2007.

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) 12,352 llamadas, a partir de las cuales se generaron 7,490 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.

Se realizó el monitoreo de la instalación de los archivos de actualización (RPM'S) del SIIRFE- MAC. versión 4, para las entidades de Quintana Roo, México, Chihuahua, Jalisco y Nuevo León, además de brindar el apoyo y soporte técnico a problemas relacionados con la transmisión del Seminario Internacional sobre Reforma Electoral, se brindó apoyo y soporte técnico a la Instalación y configuración del Mensajero Institucional, así como también se proporcionó soporte técnico para la actualización del Antivirus Institucional (AVI) para la primera, segunda y tercera Circunscripción.

- 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 99%.

Como actividades principales que se realizaron durante este periodo se pueden citar:

Puesta a punto de la configuración en la infraestructura de comunicaciones para la utilización de "Multicast", en las transmisiones que se realizan para la capacitación a través del Aula-Virtual, para optimizar el uso del ancho de banda en la interconexión de los inmuebles del Instituto, así como para las transmisiones de audio que se realizan a las Juntas Ejecutivas; se generaron las bases de configuración de equipos de comunicaciones de acceso a usuarios (switches), considerando nuevas funcionalidades de seguridad; se generó inventario de versiones de sistema operativo para equipo de comunicaciones de acceso a usuarios, y se delimitó la nueva versión que se instalará en cada uno de

los modelos con que cuenta el Instituto; se llevaron a cabo pruebas para la implementación de la funcionalidad de filtrado de aplicaciones P2P, para optimizar el uso de los anchos de banda. Asimismo, se hizo el análisis en la priorización de tráfico Institucional en los enlaces hacia Juntas Ejecutivas; Validación y actualización de los diagramas de interconexión de los inmuebles de Tlalpan y Zafiro; se llevó a cabo el cambio en el protocolo de ruteo en la red dorsal del Instituto; se consolidaron los requerimientos de nodos de red bajo norma de cableado estructurado de Juntas Ejecutivas y Oficinas Centrales para el periodo 2007 y su respectiva validación, así como la elaboración de la documentación requerida para el procedimiento de contratación del servicio para el año 2007 y obtención de recursos ante la DEA; se realizó el cambio de domicilio de la infraestructura de comunicaciones y servidor en las Juntas Ejecutivas y MAC que realizaron cambio de inmueble; mantenimiento preventivo a los gabinetes de comunicaciones en el Conjunto Tlalpan y Centro de cómputo y operaciones de RedIFE; elaboración de la documentación para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo a la infraestructura de comunicaciones, adquisición de equipo de comunicaciones y de la solución telefónica para el Centro de Atención a Usuarios del Instituto.

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	728	578,760	573,876	99.16%

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 99.96 %. Cabe mencionar que el índice disminuyó porque se apagaron intencionalmente algunos servidores debido al paso de huracanes por las entidades de: Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tamaulipas y Yucatán.

Con respecto a las actividades que se realizaron durante este periodo, referentes al mantenimiento a la infraestructura de Cómputo de Oficina, se puede citar que se llevó a cabo el monitoreo y actualización del antivirus institucional para minimizar el riesgo de que códigos maliciosos afecten la operación de la RedIFE.

- 3) 109 021 003.- 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 65 reportes referentes al equipo Edusat.

Operación de la infraestructura de Edusat al 30 de Septiembre:

Área	Cantidad de áreas que cuentan con el servicio	Con servicio
Oficinas centrales	13	6
Juntas ejecutivas	332	123
Total de sitios	345	129
Sitios con servicio	129	37.40%
Sitios sin servicio	216	62.60%

- 4) 109 021 005.- 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 realizó la transmisión de audio/video de los siguientes eventos especiales:
- Ceremonia de premiación "Concurso Nacional de Testimonios del Proceso Electoral Federal 2005-2006" el 11 de Julio.
- Presentación del Aula Virtual IFE, el 13 de Agosto.
- Programa de renovación gradual de credenciales para votar 03, el 13 de Agosto y bajo demanda del 14 de Agosto al 14 de Septiembre.
- Presentación del Primer concurso Nacional de Música "Una rola por la democracia", 20 de Agosto.
- Seminario Internacional sobre la Reforma Electoral del 21 al 23 Agosto.
- Mensaje del Consejero Presidente Dr. Luis Carlos Ugalde con motivo de la Reforma Electoral, bajo demanda del 14 al 21 de Septiembre.

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.	559
Sesiones de CNV.	109
Sesiones del Consejo General del IFE.	1398
Sesiones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.	877
Ceremonia de premiación "Concurso Nacional de Testimonios del Proceso Electoral Federal 2005-2006" el 11 de Julio.	87
Presentación del Aula Virtual IFE, el 13 de Agosto.	433
Programa de renovación gradual de credenciales para votar 03, el 13 de Agosto.	481
Programa de renovación gradual de credenciales para votar 03, bajo demanda del 14 de Agosto al 14 de Septiembre.	1560
Presentación del Primer concurso Nacional de Música "Una rola por la democracia", 20 de Agosto.	107
Seminario Internacional sobre la Reforma Electoral del 21 al 23 Agosto.	950
Mensaje del Consejero Presidente Dr. Luis Carlos Ugalde con motivo de la Reforma Electoral, bajo demanda del 14 al 21 de Septiembre.	2868

Referente al servicio de IFExpress se realizó:

- El monitoreo de los envíos realizados.
- Se realizaron un total de 142 envíos por IFExpress de acuerdo al siguiente desglose:

	Periodo		
	Jul	Ago	Sep
Cantidad de envíos	17	99	26

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	0	3	3

Servicio de correo electrónico central:

Tipo	Jul	Ago	Sep
Altas	47	61	42
Bajas	15	33	36

Servicio de correo electrónico Juntas Ejecutivas:

Tipo	Jul	Ago	Sep
Altas	149	382	96
Bajas	128	57	9

Servicio de colaboración Microsoft Exchange:

Tipo	Jul	Ago	Sep
Altas	5	6	6
Bajas	4	4	6

Accesos a la página de Internet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Julio	452,237
Agosto	501,861
Septiembre	437,795
Total	1'391,893

Accesos a la página de Intranet del Instituto:

Periodo	Cantidad
Julio	27,582
Agosto	42,673
Septiembre	43,576
Total	113,831

- 5) 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	124
Contratación de Servicios	20
Desincorporación de Bienes	18
Total	162

- 6) 109 021 011.- En cuanto a los avances en el desarrollo de herramientas administrativas del Directorio Institucional, durante el tercer trimestre se realizaron:
- Etapas de pruebas y liberación de los módulos que integran el Directorio Institucional con las bases de datos de LDAP, PostgreSQL y Active Directory.
 - Fases de pruebas y liberación de la nueva forma para solicitudes de cuentas de correo del Sistema Ejecutivo de Colaboración (SEC) usado por los administradores del Sistema de Administración del Directorio Institucional (SAD).
- 7) 109 021 012.- En lo que respecta al proyecto de Firma Electrónica Institucional, se realizaron actividades de operación sobre el piloto implementado; se atendieron casos de altas, bajas y revocación de Certificados Digitales; asimismo, se brindó soporte a nivel técnico ante incidentes reportados y se han identificado y documentado puntos de oportunidad para mejorar la solución.
- 8) 109 021 013 Relativo al desarrollo e implementación del proyecto IFE-INTEGRA en materia de Servicios de TI (Tecnologías de Información) durante el trimestre se han llevado a cabo las siguientes actividades:

I. Desarrollo de dinámicas de trabajo para la definición de procesos.

- *Se realizó la capacitación interna a todo el personal de UNICOM, respecto a los conceptos generales de los procesos establecidos en la Norma ISO20000.*
- *Se llevan a cabo reuniones semanales de trabajo para definir, estructurar e implementar actividades relacionadas con los procesos de Incidentes y Seguridad establecidos en la Norma ISO20000.*

II. Desarrollo de un curso-taller interno para la implementación de los procesos definidos en la norma ISO20000.

XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2007 no se realizaron actividades en coordinación con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

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

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2007 no se realizaron actividades 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.

1. Presentación de informes de operación:
 - Atención y Seguimiento de Reportes en el Centro de Atención a Usuarios.
 - Desempeño de la Infraestructura y Servicios de la Red Nacional de Informática RedIFE.
 - Informe trimestral sobre la emisión de dictámenes de procedencia técnica.
2. Implementación de buenas prácticas en materia informática, que contribuyan a estructurar una Estrategia de Gobernabilidad de tecnologías de Información (TI) en el IFE.

Anexo 1

Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2007

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 13

Total de Actividades Atendidas: 13

El desglose de las Actividades Pendientes es el siguiente:

Actividades		
Clave	Denominación	Razón del no cumplimiento
		No hubo actividades por atender

Anexo 2

Atención de Actividades No Calendarizadas.

Denominación de la actividad	Descripción de la Actividad	Objetivo específico
No hubo 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 hubo actividades realizadas en coordinación con otra Dirección Ejecutiva			

Anexo 4

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

Comisión: Administración e Informática

Número de sesiones de la Comisión realizadas en el periodo: 3

Temas relevantes	Resumen	Observaciones
Informe relativo al desarrollo de sistemas de información de apoyo Institucional.	Se realizó la presentación de los diversos sistemas de información de apoyo institucional tales como: Sistema de Acceso a la información IFESAI Ver. 2.0, Sistema de información para la Evaluación Anual de Desempeño 2007 de los Miembros del Servicio Profesional Electoral Ver. 1.0, Sistema de Información QuejalFE Ver. 1.0.	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 Campus Virtual.	Se hizo la presentación de la expansión del Campus virtual como una medida para impulsar la capacitación de los empleados de la rama administrativa.	El Coordinador General del Centro para el Desarrollo Democrático realizó la presentación correspondiente destacando los aspectos más relevantes.
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, Desempeño de la Infraestructura y Servicios 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.	El Coordinador General de la Unidad de Servicios de Informática realizó la presentación de los informes indicando que los niveles de atención y de disponibilidad, se mantuvieron por encima de los indicadores establecidos.
Implementación de buenas prácticas en materia informática, que contribuyan a estructurar una Estrategia de Gobernabilidad de Tecnologías de Información (TI) en el IFE.	Se realizó la presentación del proyecto sobre la implementación de buenas prácticas en materia informática, aplicadas a los servicios ofrecidos dentro del Instituto, mismas que permitirán trabajar con base a una administración por procesos contribuyendo a incrementar la eficiencia de los servicios entregados a los usuarios.	El Coordinador General de la Unidad de Servicios de Informática realizó la presentación del proyecto, destacando los aspectos más relevantes.