

109. Unidad de Servicios de Informática

Informe Anual 2013

Programa General

R011 Tecnologías de información y comunicaciones

001. Dirección y Apoyo Administrativo

020. Dirección de Sistemas

201. Dirección de Operaciones

Objetivo Operativo Anual:	109.01.001 Impartir cursos de capacitación para el uso adecuado de los sistemas y servicios de RedIFE
Subprogramas que participan:	020 - Dirección de Sistemas

Indicador Trimestral	Meta Anual	
	Programada	Realizada
Cantidad de personas capacitadas al 31 de diciembre de 2013	3226	3234

Entregables Generados:	Resumen de la Capacitación para el uso adecuado de los sistemas y servicios de RedIFE en el año 2013.
Principales Acciones Realizadas:	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la explicación por parte del área de calidad, sobre los sistemas a capacitar.• Elaborar el material del curso.• Actualizar los materiales del curso de acuerdo con la revisión del área de calidad y a los cambios que ocurren en el sistema.• Instrumentar el curso en Campus Virtual• Crear los grupos de los cursos. Impartir los cursos de los sistemas.
Áreas de Oportunidad:	Elaborar cápsulas demostrativas que apoyen a la explicación de los temas de los cursos y mejorar los mecanismos de atención en los foros de los cursos.

Objetivo Operativo Anual:	109.01.002 Desarrollar e implementar nuevos sistemas y servicios de TIC
Subprogramas que participan:	020 - Dirección de Sistemas

Indicador Trimestral	Meta Anual	
	Programada	Realizada
Porcentaje de avance trimestral	100%	100%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Registro de Partidos Políticos.• Sistema de Registro de Asistentes a Asambleas en Sitio.
-------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Registro de Afiliados a Agrupaciones Políticas. • Sistema de Verificación de Padrón de Militantes de Partidos Políticos. • Sistema de Estudio de Participación Ciudadana versión 2.0. • Normateca Institucional versión 2.0. • Sistema de Registro del Personal del Servicio Profesional Electoral versión 1.0. • Sistema de Evaluación del Desempeño 7.0. • SICCE para las Elecciones Locales. • Sistema Integral de Medios de Impugnación versión 2.0. • Sistema de Registro al Congreso Internacional de Tecnología y Elecciones 2013. • Sistema de Quejas y Denuncias versión 2.0. • Proyecto de Modernización y Optimización de la Arquitectura de Desarrollo de Sistemas de Información del Instituto. • Campus Virtual versión 6.0. • Sistema de Consulta de las Obligaciones en Materia de Transparencia del IFE. • Portal Elecciones en México versión 5.0. • Sistema de Registro del Personal del Servicio Profesional Electoral versión 1.1. • Sistema de Registro de Metas. • Sistema para la Evaluación del desempeño 8.0 • Sistema de Evaluación en línea 2.0. • Sistema de Información Ejecutiva de la DESPE. • Sistema de Acceso a la Información INFOMEX - IFE versión 5.0. • Sistema Integral de Quejas y Denuncias versión 3.0. • Sistema Integral de Medios de Impugnación versión 3.0. • Sistema de Notificación Electrónica. • Sistema de la base de datos de contactos de mexicanos residentes en el extranjero. • Espacio Web de Biblioteca Digital. • Tesauro Político Electoral. • Sistema de Consulta Electrónica de Documentos del Archivo Histórico.
Principales Acciones Realizadas:	Planeación, levantamiento de requerimientos, análisis de los requerimientos, diseño de la solución, construcción o codificación, control de calidad, pruebas (testing), implementación, liberación y cierre.
Áreas de Oportunidad:	Mejora constante de la metodología para la administración de proyectos, así como el proceso de desarrollo de sistemas, el cual se basa en SCRUM y el proceso unificado de desarrollo. Esto se debe cubrir con la implementación del SIGETIC. El cual debe tener una mejora continua, producto de la aplicación de los procesos y plantillas que lo componen, por todos los participantes en los proyectos, quienes deben retroalimentar al equipo, y a los responsables del SIGETIC, con sus experiencias.

Objetivo Operativo Anual:	109.01.003 Administrar la Red Nacional de Informática del Instituto Federal Electoral (REDIFE)
Subprogramas que participan:	021 - Dirección de Operaciones

Indicador Trimestral	Meta Anual	
	Programada	Realizada
Meta y proyección del estatus por periodo trimestral (Mantenimiento del promedio de disponibilidad de la RedIFE)	96%	99.954%

Infraestructura de Procesamiento

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de disponibilidad de RedIFE, Enero - diciembre 2013
Principales Acciones Realizadas:	<ul style="list-style-type: none"> Centralización del Sistema de Informes de las Juntas Ejecutivas Locales y Distritales (SIJELYD), lo que permitió desincorporar 300 servidores físicos pertenecientes a las Juntas Distritales. Se concluyó con el proceso de adquisición para obtener la Suscripción al soporte de los productos de software VMware utilizados en la virtualización de servidores. Se migraron 3579 buzones de correo electrónico en postfix al servicio de correo electrónico con Microsoft Exchange. Las licencias de dicho servicio fueron asignadas a mandos medios de oficinas centrales con nivel 28 y/o superior, así como para los vocales en todas las juntas ejecutivas. Se implementó la solución de respaldos para el nuevo dominio del Sistema Ejecutivo de Colaboración (SEC) con el producto Data Protection Manager. Se concluyó por parte del fabricante Microsoft la revisión del servicio de correo electrónico institucional Exchange en el nuevo Sistema Ejecutivo de Colaboración (SEC) con resultados de salud e implementación satisfactorios. <p>Migración a nueva infraestructura de almacenamiento los sistemas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> SIATE. Intranet. Consolidación Proceso Electoral Federal. Sistema de contenidos de la página WWW, así como sus componentes de aplicación, bases de datos, estadísticas, monitoreo y clúster de datos. Sistema de Atención ciudadana que permite agendar citas web, componentes de aplicación, administración y de contenidos del sistema de pautado. Sistema de almacenamiento que permite la administración y salvaguarda de archivos procedentes del sistema de quejas, sesiones de junta, sesiones de consejo e históricos del proceso electoral federal 2012. Sistema de archivos en red (NFS) que soporta al sitio de gestión versión 2.0. Servidor que otorga parámetros de configuración de red a sus clientes (DHCP).

	<p>También se actualizó a nueva infraestructura de respaldos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Correo Institucional. • Sistema de Pautas. • Sistema de almacenamiento de archivos provenientes de los sistemas del Proceso Federal Electoral. • Sistema Integral de Seguimiento de Auditoría. • Administrador de contenidos de la página WEB del Instituto. • Repositorio para el almacenamiento de código. • Por otra parte se colaboró con la actualización de componentes productivos del sistema de mesa de servicios Remedy que brinda el Centro de Atención a Usuarios, asimismo, se llevó cabo la optimización de espacios de almacenamiento asignado al servidor que brinda el servicio de directorio institucional. • Se instaló la solución de monitoreo de servicios para el Sistema Ejecutivo de Colaboración (SEC) con el producto System Center Operations Manager. • Se instaló el producto System Center Configuration Manager, el cual permitirá la gestión de software a sistemas y servidores del SEC. • Se iniciaron las migraciones de buzones de correo electrónico del viejo dominio (EXCHANGE) al nuevo dominio (SEC). Al momento se han migrado 245 usuarios pertenecientes a Órganos Centrales.
Áreas de Oportunidad:	N/A

Infraestructura de Comunicaciones

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de disponibilidad de RedIFE, Enero - diciembre 2013
Principales Acciones Realizadas:	<p>Relativo a la administración y supervisión de la operación de los servicios de RedIFE se informa sobre el monitoreo proactivo realizado a la infraestructura de comunicaciones y Telefonía IP, atendándose en el año un total 3130 incidentes reportados por el Centro de Atención a Usuarios, e identificados mediante las herramientas de monitoreo; con lo cual se logró contar con una disponibilidad de los servicios de RedIFE del 99.96 % en el año.</p> <p>Sobre el mantenimiento y crecimiento de la red se destaca el cambio de oficinas que realizó la Dirección de Recursos Materiales y Servicios – DRMS y la Dirección de Personal – DP, ambas adscritas a la Dirección Ejecutiva de Administración, llevándose a cabo el movimiento de infraestructura de piso 2 a piso 6 de edificio Zafiro II, así como el seguimiento a la instalación de nodos de red en las nuevas oficinas. Asimismo, se concluyó con los cambios de domicilio realizados en las Juntas Locales Ejecutivas de Baja California Sur y Guanajuato donde se dio seguimiento a la instalación de infraestructura de cableado estructurado y de telecomunicaciones la cual permitiera implementar en un 100% telefonía IP en sustitución de los conmutadores telefónicos anteriores. Adicionalmente, se destaca la participación de esta Unidad en los proyectos de construcción de inmuebles clasificados como propiedad del Instituto, para las Juntas Locales Ejecutivas de los estados de Sonora, Hidalgo, Coahuila y Guadalajara, así como la remodelación del inmueble de la Junta Local de Durango. Además se realizó el incremento en los enlaces de transporte de datos para los inmuebles de Insurgentes, Quantum y el Centro de Cómputo y Resguardo Documental (CECyRD), correspondientes a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores. De igual forma se dio</p>

	<p>seguimiento y liberación de pago correspondiente al pedido-contrato No. IFE/ADQ-0366/13, realizado con el proveedor Adrián Ricardo Martínez Funes – NCS relativo a la instalación de nodos de red en diversos inmuebles de Oficinas Centrales. Se brindó apoyo a diversas áreas del Instituto; tales como a la Coordinación de Tecnologías de Información Administrativa – CTIA de la DEA, en cuánto a la realización del pedido-contrato No. IFE/ADQ-0482/13, celebrado con el proveedor Telecomunicaciones Profesionales de Puebla – SOROTECH, para la instalación de 90 nodos de cableado estructurado como parte de las remodelaciones que se están llevando a cabo en dichas oficinas. Adicionalmente, se informa sobre el rediseño de la red del edificio Quantum donde se sustituyeron todos los equipos de acceso de red los cuales proporcionan el servicio de RedIFE e Internet en dicho inmueble. Asimismo, se reemplazó el equipo core en el centro de cómputo de Zafiro el cual proporciona la conexión de los distintos pisos que conforman al inmueble a la RedIFE.</p> <p>Respecto de la administración del servicio de Telefonía IP del Instituto, se llevó a cabo la migración de tecnología convencional a IP del Almacén Tláhuac, el Centro para el Desarrollo Democrático, así como las Juntas Locales de Baja California Sur y Guanajuato, permitiendo la interconexión de estos inmuebles a la red nacional de telefonía IP del Instituto. Adicionalmente, se depuraron las líneas telefónicas comerciales en oficinas centrales dejando un inventario mínimo necesario de estas, destinadas únicamente como respaldo a la red telefónica actual. Se apoyó a la Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral para realizar la integración de los 2 nuevos equipos de videoconferencia y 33 teléfonos IP con cámara que fueron adquiridos e integrados al sistema telefónico del Instituto.</p> <p>Por otra parte, se dio seguimiento a revisión, análisis y diagnóstico de infraestructura de comunicaciones incluida en diversos procesos de desincorporación de bienes que están llevando a cabo las Juntas Locales Ejecutivas.</p> <p>Referente a servicios proporcionados con terceros, en coordinación con la DERFE – DITA se habilitó el servicio de Red Privada Virtual para interconectar los inmuebles de Quantum y CECYRD con la empresa Telemondo – Banamex, para el proyecto “Sistema de verificación de datos de la credencial para votar”.</p> <p>En cuanto al seguimiento y renovación de contratos de servicio, se inició con el estudio de mercado para la renovación del contrato de mantenimiento a equipo de comunicaciones para el año 2014. Se realizó además, el proceso de liberación técnica de equipo de comunicaciones adquirido por la DERFE, DESPE, DEPYPP.</p> <p>Se trabajó con la documentación para el estudio de mercado referente a la renovación del contrato de mantenimiento a equipo de comunicaciones para el año 2014. Se llevó a cabo la vigilancia y seguimiento al contrato No. 74/2008 celebrado con la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., relativo al “Servicio Integral de Telecomunicaciones – Transporte de datos, Red Privada Virtual con tecnología MPLS” y “Servicio Integral de Telecomunicaciones – Servicio de Acceso a Internet”. Finalmente, se realizó el procedimiento de contratación de servicios para el nuevo Contrato de servicios de Telecomunicaciones el cual incluye Transporte de Datos, Telefonía e Internet del Instituto, que estará vigente por 3 años más.</p>
Áreas de Oportunidad:	<p>Como parte de las mejoras que se contemplan para el seguimiento y administración del nuevo Contrato de Servicios de Telecomunicaciones para el Transporte de Datos, Telefonía e Internet, se pretende incorporar nuevas actividades que permitan dar un mayor seguimiento a la administración de los servicios proporcionados por el</p>

	proveedor. Por un lado, para el tema de los atrasos o incumplimiento de dichos servicios, con el objetivo de gestionar de manera pronta y oportuna las deducciones y/o penalizaciones que deban aplicarse al proveedor, a fin de que cumpla con lo establecido en el contrato de servicios correspondiente. Dar seguimiento más detallado del uso del servicio de transporte de datos a cada inmueble; aplicar los ajustes necesarios según las necesidades de conectividad, y con esto estar en posibilidad de tener ahorros directos en el servicio de la RedIFE.
--	---

Objetivo Operativo Anual:	109.01.004 Eficientar los procesos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto
Subprogramas que participan:	001 – Coordinación General 020- Dirección de Sistemas 021 - Dirección de Operaciones

Indicador Trimestral	Meta Anual	
	Programada	Realizada
Meta y proyección del estatus por periodo trimestral (Continuidad en la actividades de implementación y estabilización del SIGETIC)	100%	100%

Entregables Generados:	Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC) Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral Estrategia de ejecución de los procedimientos del Manual del SIGETIC
Principales Acciones Realizadas:	<p>Se concluyó el Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC). Dicho Manual fue presentado y el 29 de abril de 2013 fue aprobado en sesión ordinaria de la Junta General Ejecutiva mediante Acuerdo No. JGE65/2013 el cual integra y difunde los procesos del Sistema. Dicho manual se divide en 5 áreas de conocimiento que son: Gobierno, Seguridad, Servicios, Proyectos, Transición y Entrega, Recursos, Operación y Soporte.</p> <p>Se conformaron los grupos de trabajo para la construcción de los procesos del SIGETIC, y se concluyó la elaboración del Manual de procedimientos del SIGETIC, el cual fue aprobado mediante Acuerdo JGE140/2013 el pasado 21 de octubre del 2013.</p> <p>Como parte de las actividades de implementación y estabilización del SIGETIC se realizó la inducción al SIGETIC, en la que se integró a personal de la UNICOM, DEA, DERFE y DEPPP. Se aplicaron cuestionarios de diagnóstico para los procesos: Administración del ambiente físico, Mantenimiento de infraestructura, Administración de proyectos, Diseño de servicios de TIC y Administración de niveles de servicio.</p> <p>Se diseñó el plan de logística para la implementación, difusión y comunicación interna así como capacitación al personal de las diversas áreas de TIC del Instituto. Y se estableció el cronograma de capacitación para el personal de las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones del Instituto involucrado</p>

	<p>en los procesos.</p> <p>Se llevó a cabo la “Inducción al SIGETIC” a un total de 173 personas de la Unidad de Servicios de Informática así como a mandos medios de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, Dirección Ejecutiva de Administración, Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos y Contraloría.</p> <p>Se elaboró y ejecutó el programa de capacitación específica de 16 procesos, en el cual se capacitó a 754 personas.</p> <p>Se llevó a cabo capacitación de gestión de SIGETIC a las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Se integraron los grupos de Gobierno y de Gestión del SIGETIC. Se definió el ámbito de competencia del grupo de Gobierno de TIC, se validó la directriz rectora del grupo de Seguridad de la Información, así como la Estrategia de Ejecución de los procedimientos del SIGETIC.</p> <p>Se presentó ante la Junta General Ejecutiva, de manera informativa, la Estrategia de ejecución de los procedimientos del SIGETIC.</p> <p>Se diseño la estrategia de evaluación interna de los procesos del Manual del SIGETIC, misma que se ejecutara en 2014.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Áreas de Oportunidad: 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la participación del personal en las actividades de ejecución de los procedimientos del Manual del SIGETIC. Impulsar acciones de concientización sobre los beneficios en la administración por procesos en las áreas que gestionan TIC. Reforzar los mecanismos de comunicación en las diversas áreas. Promover la capacitación en temas específicos de TIC.

Objetivo Operativo Anual:	109.01.005 Dar atención a las solicitudes de servicio y soporte técnico a los usuarios de RedIFE
Subprogramas que participan:	001 – Coordinación General

Indicador Trimestral	Meta Anual	
	Programada	Realizada
Índice de atención de solicitudes de servicio	87%	90%

Entregables Generados:	No aplica
Principales Acciones Realizadas:	En el Centro de Atención a Usuarios (CAU) se recibieron 38,038 llamadas y 30,809 solicitudes electrónicas, a partir de las cuales se generaron 52,256 reportes relacionados con fallas y dudas en el funcionamiento de los equipos de cómputo, comunicaciones, sistemas y servicios de RedIFE, equipos y sistemas de los Módulos de Atención Ciudadana, equipos y sistemas de los CEVEMs; así como a los sistemas de información administrativa
Áreas de Oportunidad:	N/A