

## Informe de Actividades del Primer Trimestre de 2011 Enero – Marzo

### 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.- Proveen 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.

## 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 620 publicaciones, de las cuales 431 correspondieron a Internet y 189 a Intranet.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Publicaciones
Internet	113	150	168	431
Intranet	62	67	60	189
<b>Total</b>				<b>620</b>

- 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 primer trimestre del 2011 fueron los siguientes:

Personas capacitadas de modo presencial y a distancia:

CURSOS IMPARTIDOS	1er. TRIMESTRE
<b>Sistemas de Apoyo Institucional</b>	
Sistema de Estudio de Participación Ciudadana (D)	852
Proceso Electoral 2008-2009 > Observadores Electorales > Juntas Distritales (D)	59
Proceso Electoral 2008-2009 > Sesiones de Consejo > Juntas Distritales (D)	59
Proceso Electoral 2008-2009 > Ubicación de Casillas > Juntas Distritales (D)	60
Proceso Electoral 2008-2009 > Materiales Electorales > Juntas Distritales (D)	60
Cursos de Apoyo Institucional -> Campus Virtual (P)	14
<b>Totales</b>	<b>1,104</b>

(P) Presencial. (D) Distancia

### XII.1.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo 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 enero, febrero y marzo de 2011, no se realizaron actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica fuera del calendario de actividades.

## 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.

	<b>Clave</b>	<b>Denominación</b>
<b>1</b>	109 021 001	Mantenimiento de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones del Instituto.
<b>2</b>	109 021 002	Mantenimiento y operación de los servicios de RedIFE.
<b>3</b>	109 021 004	Adquisición e instalación de la infraestructura para sistemas y servicios de RedIFE bajo la modalidad de servicio por demanda. (Cloud Computing)
<b>4</b>	109 021 008	Atención de solicitudes de servicio.
<b>5</b>	109 021 009	Implementación del servicio colaborativo de administración de proyectos.
<b>6</b>	109 021 012	Actualizar el inventario de bienes informáticos del Instituto.
<b>7</b>	109 021 013	Desarrollo y cumplimiento de la normatividad informática.
<b>8</b>	109 021 014	Emitir los Dictámenes de Procedencia Técnica para la adquisición y desincorporación de bienes, así como de la contratación de servicios informáticos.
<b>9</b>	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 2010.

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 actividades principales que se realizaron durante este periodo se pueden citar: Los cambios en la configuración del esquema de operación del enlace principal y de respaldo del inmueble Zafiro, a fin de optimizar el uso de los mismos. Por otra parte se analizó el tráfico en los enlaces que interconecten diversos inmuebles hacia el conjunto Tlalpan, en particular el que ocupa el Centro para el Desarrollo Democrático (CDD) y el Registro Federal de Electores en Insurgentes, para determinar si la capacidad actual de ancho de banda continuaba siendo vigente para soportar las actividades del inmueble y/o en su caso planear un crecimiento del mismo, derivado del análisis se determinó que no era necesario por el momento realizar una ampliación. También se trabajó en el análisis y diseño de la infraestructura de comunicaciones (voz y datos) requerida para la incorporación de las nuevas oficinas que ocupará la Coordinación del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero a RedIFE, así como el inicio de actividades para la instalación del enlace de comunicaciones e infraestructura relacionada. Se dotó al Centro de Atención a Usuarios (CAU) de una herramienta que permitirá conocer el estatus de la red y el diagnóstico de primer nivel de las fallas de la RedIFE, para realizar una atención más expedita.

Conjuntamente con la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores se realizaron cambios en la infraestructura de la red inalámbrica de los inmuebles de la DERFE (Insurgentes y Quantum), para permitir una mejor movilidad de los usuarios en las sala de juntas de dichos inmuebles.

Relativo a la infraestructura de telefonía IP se realizó la ampliación de usuarios, incorporando a personal de la Unidad Técnica de Planeación y del Proyecto del Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero pertenecientes a la DECEyEC. En lo que respecta a Órganos Delegacionales se llevó a cabo la distribución e instalación de un teléfono IP para los Vocales Secretario de las Juntas Distritales.

Se incorporaron a la RedIFE los módulos de atención ciudadana de los distritos 16 y 23 del Distrito Federal, a fin de brindar atención en línea a los ciudadanos.

Como parte de las actividades de rehabilitación de infraestructura de comunicaciones en órganos delegacionales se realizó el análisis y evaluación

de las condiciones en Juntas Ejecutivas Distritales, para realizar la sustitución de gabinetes de comunicaciones en 14 sitios del Distrito Federal y Estado de México.

El índice de disponibilidad de las redes de comunicación durante el periodo comprendido correspondió a 99.95%:

Mes	Cantidad de Redes	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	728	172,536	172,449.732	99.95%
Febrero	728	180,544	180,417,6192	99.93%
Marzo	728	204,568	204,527.0864	99.98%

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 98.95%.

Mes	Cantidad de Servidores	Horas Programadas	Horas Efectivas	Disponibilidad (%)
Enero	366	113,608	112,480	99.01%
Febrero	366	105,184	104,130	99.00%
Marzo	366	118,588	117,214	98.84%

Es importante señalar que durante el periodo se realizaron pruebas con equipos virtuales para hospedar los sistemas de las Juntas Ejecutivas Distritales en Oficinas Centrales.

Referente a las actividades de mantenimiento a la infraestructura de Cómputo se inició, desde la consola central, la actualización automática del Antivirus Institucional. A partir de esa acción el usuario final no tendrá que llevar a cabo ninguna operación. El avance de actualización al 31 de marzo del presente respecto a oficinas centrales y Circunscripciones 1 y 2 corresponde al 90%.

Con relación a la evaluación, desarrollo e implantación de herramientas para la optimización de la infraestructura informática, se finalizó la investigación de mercado que incorpora las tecnologías y procesos que permitirán modernizar y robustecer el servicio de transmisión de audio y vídeo de las sesiones y eventos especiales a través de Intranet e Internet. Este proyecto comprende brindar mayores alternativas para establecer esquemas de capacitación remota, así como el fortalecimiento de vínculos con los ciudadanos a través de su integración con la página Web Institucional.

- 2) 109 021 002.- 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
Sesiones del Consejo General IFE	6,132
del Comité Nacional de Supervisión y Evaluación (CONASE)	895
Sesiones del Comisión Nacional de Vigilancia (CNV)	540
Sesiones del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación	1,964
Sesiones del Comité de Radio y Televisión	435
Voces de la Democracia	584
<b>Eventos Especiales:</b>	
Mensaje del C. Presidente, Doctor Leonardo Valdés Zurita, con motivo del inicio del año electoral 2011.	425
Mensaje del C. Presidente Dr. Leonardo Valdés Zurita, en relación con los acuerdos aprobados por la Junta General Ejecutiva el pasado 31 de enero de 2011.	2,248
Mensaje del Doctor Leonardo Valdés Zurita con motivo de sus tres años de gestión como Consejero Presidente del Instituto Federal Electoral.	482
"Entrega del Informe Anual de Transparencia 2010 y Firma del Convenio de Colaboración en Materia de Protección de Datos Personales".	153
Presentación de la obra: Francisco I. Madero "La sucesión presidencial en 1910".	183
<b>Eventos Bajo Demanda:</b>	
Mensaje del C. Presidente, Doctor Leonardo Valdés Zurita, con motivo del inicio del año electoral 2011.	875
Mensaje del C. Presidente Dr. Leonardo Valdés Zurita, en relación con los acuerdos aprobados por la Junta General Ejecutiva el pasado 31 de enero de 2011.	2,542
Mensaje del Doctor Leonardo Valdés Zurita con motivo de sus tres años de gestión como Consejero Presidente del Instituto Federal Electoral.	567
Encuentro Nacional de Evaluación Jurídica	290
Ceremonia del 205 Aniversario del Natalicio de Benito Juárez	274
Cantidad de usuarios que ingresaron a la página para escuchar el audio de las transmisiones	18,589

Los accesos a la página de Internet del Instituto:

Mes	Cantidad
Enero	1,165,683
Febrero	860,900
Marzo	903,887
<b>Total</b>	<b>2,930,470</b>

### Accesos a la página de Intranet del Instituto:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	36,633
Febrero	60,888
Marzo	21,184
<b>Total</b>	<b>118,705</b>

En materia de seguridad informática, se realizaron pruebas a los siguientes sistemas: Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores, Sistema web de Fiscalización, Sistema de Estudio de Participación Ciudadana y Sistema Elecciones en México desde el punto de vista de un atacante (HACKER) como parte del proceso de liberación y puesta en operación. Lo anterior, con el objeto de identificar cualquier vulnerabilidad que pudiese afectar la seguridad de los mismos.

- 3) 109 021 004.- Como parte de la adquisición e instalación de la infraestructura para sistemas y servicios de RedIFE bajo la modalidad de servicio por demanda, se realizaron las siguientes actividades:
  - Se ha trabajado en el estudio de mercado para las adquisiciones de equipos de procesamiento y almacenamiento, servidor de aplicaciones, paquetes adicionales de Oracle.
  - Preparación de anexos técnicos para las adquisiciones de equipos de procesamiento y almacenamiento, servidor de aplicaciones, paquetes adicionales de Oracle.
  
- 4) 109 021 008.- En el periodo correspondiente se recibieron en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) 9,101 llamadas y 6,210 solicitudes electrónicas, a partir de las cuales, se generaron 10,325 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 se dio soporte en: la captura del sistema de Participación Ciudadana; los módulos de atención ciudadana para la actualización de la versión 4.8.14 del SIIRFE MAC, cierre de actualización de trámites y credencialización por proceso electoral local en las entidades de Coahuila, Estado de México, Hidalgo y Nayarit; de igual forma, el Sistema de Verificación y Monitoreo (SIVM) e infraestructura tecnológica de los Centros de Verificación y Monitoreo (CEVEM).
  
- 5) 109 021 009.- Como apoyo a la Unidad Técnica de Planeación, se lleva a cabo la implementación de sistema de administración de proyectos (PMWEB), con el cual dicha Unidad llevará a cabo el seguimiento a la cartera de los proyectos

institucionales definidos para el ejercicio 2010. En este sentido, se ha participado en los diversos cursos de capacitación que han sido proporcionados por la empresa y se está en espera de las especificaciones para realizar la migración del sistema a la infraestructura institucional que se encuentra en el centro de cómputo de Tlalpan.

- 6) 109 021 012.- Como parte de la actualización del inventario de bienes informáticos del Instituto se han realizado las actividades de preparación y la logística para su desarrollo. Cabe señalar que derivado de la revisión de actividades con la Unidad de Planeación, la Dirección del Secretariado y la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral, dicha actividad se reprogramó y se llevará a cabo durante el segundo trimestre del año.
  
- 7) 109 021 013.- Actualmente se está trabajando en el desarrollo de las políticas y lineamientos para el uso del servicio de telefonía IP, así como el uso de Internet, para lo cual en breve se llevaran a cabo las gestiones correspondientes con la Dirección Jurídica, para establecer la ruta jurídica para la aprobación necesaria.
  
- 8) 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	18
Contratación de servicios	16
Desincorporación de bienes	3
<b>Total</b>	<b>37</b>

- 9) 109 021 016.- Dando continuidad al proyecto de implantación de procesos en materia de TIC, se dio inicio a la etapa de implementación de los procesos relacionados con la investigación de soluciones de TIC, las adquisiciones de bienes, las contrataciones de servicios TIC, así como el seguimiento de contratos con proveedores de servicio, mediante la utilización de formatos que permitan agilizar el desarrollo de estas actividades.

Por otro lado, se realizó la implementación del proceso de “Diseño de Servicios”, así como el establecimiento de “Acuerdos de Niveles de Servicio”, a fin de obtener las especificaciones necesarias y detectar oportunamente los requerimientos de infraestructura, capacidad, disponibilidad, seguridad y el soporte necesario para el desarrollo y operación de los mismos. Cabe señalar que los procesos se encuentran en la etapa inicial, considerando los sistemas de Nomina de Proceso Electoral (SINOPE) y el Sistema de Información de la Dirección Jurídica. Adicionalmente, se han integrado mesas de trabajo para el desarrollo de los siguientes procesos: Mantenimiento de Infraestructura,

Administración del Conocimiento, Administración del Ambiente Físico e Integración y Desarrollo de Personal.

#### XII.2.3 Atención de Actividades No Calendarizadas.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2011, no se realizaron actividades fuera del Calendario Anual de Actividades para el mismo año.

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

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2011, se realizaron las siguientes actividades con otra Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica.

- 1) Revisión de documentos y asistencia a reuniones relacionadas con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral.
- 2) Incorporación de elementos en materia de seguridad de la información al Estudio de Factibilidad del Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos.
- 3) Apoyo en la liberación y puesta en operación de la versión del Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores que contempla la exclusión de la Lista Nominal de Electores de los registros de ciudadanos que cuentan con una Credencial para Votar "03".
- 4) Revisión al control de acceso del equipo de almacenamiento ubicado en CECYRD. Así mismo, observaciones a las "Políticas de Acceso y Seguridad para el Resguardo de la Información del Padrón Electoral"

## Anexo 1

### Cumplimiento del Calendario Anual de Actividades 2011

Total de Actividades Programadas en el periodo que se reporta: 11

Total de Actividades Atendidas: 11

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
	No existen actividades no calendarizadas.

### Anexo 3

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

Denominación	Áreas involucradas	Descripción de lo realizado
Revisión de documentos y asistencia a reuniones relacionadas con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Como parte de las actividades relacionadas con el Programa de Uso de Biométricos para el Mejoramiento de la Calidad del Padrón Electoral, se apoyó en la revisión de la Investigación de Mercado, Solicitudes de Información, así como con la asistencia a reuniones con expertos en biometría y proveedores.
Incorporación de elementos en materia de seguridad de la información al Estudio de Factibilidad del Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Se apoyó en la incorporación de elementos en materia de seguridad de la información al Estudio de Factibilidad del Proyecto de Tecnologías y Servicios para Transporte de Datos.
Apoyo en la liberación y puesta en operación de la versión del Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores que contempla la exclusión de la Lista Nominal de Electores de los registros de ciudadanos que cuentan con una Credencial para Votar "03".	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Se brindó apoyo en el proceso de liberación y puesta en operación de la versión del Sistema de Consulta Permanente a la Lista Nominal de Electores que contempla la exclusión de la Lista Nominal de Electores de los registros de ciudadanos que cuentan con una Credencial para Votar "03"
Revisión al control de acceso del equipo de almacenamiento ubicado en CECYRD. Así mismo, observaciones a las "Políticas de Acceso y Seguridad para el Resguardo de la Información del Padrón Electoral"	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	Se revisaron los aspectos de control de acceso para la incorporación de una solución de monitoreo proactivo al equipo de almacenamiento ubicado en CECYRD. Así mismo, se remitieron comentarios en relación a las "Políticas de Acceso y Seguridad para el Resguardo de la Información del Padrón Electoral"