Coordinación General
de Servicios Informáticos

Coordinación General de Servicios Informáticos

Portal Web Institucional

Repositorio Digital Institucional

2014

Para fortalecer el repositorio de producción científica y académica en formato digital automatizado y organizado de los documentos que genera el quehacer del Instituto, en el periodo se realizó el monitoreo, se proporcionó soporte a las áreas, se agregaron 2,949 documentos, se registraron 1,211 logins y se crearon 153 cuentas de acceso, por lo que al cierre del informe se contaba con un total de 14,137 documentos para ser consultados en la dirección electrónica del Repositorio Digital Institucional http://www.repositoriodigital.ipn.mx/.

Asimismo, se celebraron reuniones con el Comité de Desarrollo Tecnológico del Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT) con el fin de realizar las gestiones para integrarlo al Repositorio Digital Nacional, se llevaron a cabo los trabajos de indexación del repositorio de tesis y se inició con el acervo bibliográfico en la plataforma Summon, con el apoyo de la Dirección de Bibliotecas. Cabe indicar que ocupa la posición número uno en México.

http://repositoriodigital.ipn.mx/

http://repositories.webometrics.info/es/Latin_America_es/M%C3%A9xico

Coordinación General de Servicios Informáticos

Portal Web Institucional

Soporte Técnico del Portal Web Institucional

2014

Se proporcionaron 710 soportes técnicos relacionados con el Portal Web institucional, de éstos dos correspondieron a la actualización de la Sección de Transparencia y de la Sección del Abogado General en el sitio principal; 267 a la publicación de eventos en *slider*, agenda politécnica y redes sociales; uno a la evaluación de herramientas para cubrir la necesidad de monitorear las redes sociales; 22 a la capacitación del personal de igual número de dependencias politécnicas para el uso y desarrollo de sitios Web en la plataforma *SharePoint*; 417 a la atención de peticiones para actualizar los permisos de perfil de aprobador y de asesorías para realizar la publicación de sus sitios Web de las unidades responsables y uno para mejorar el diseño del sitio Web.

Se pusieron en producción 32 sitios más en la plataforma de *SharePoint*, con lo que se incrementó el número a 114, de las cuales 16 corresponden a los centros de Educación Media Superior; 27 a unidades académicas de Nivel Superior; 6 a Centros De Investigación, 8 a Secciones de Estudio de Posgrado e Investigación, 3 a Centros de Educación Continua y 54 a dependencias de la administración central.

Soporte a sitios ESFM

Capacitación y liberación del sitio CMPL a la plataforma Sharepoint

Coordinación General de Servicios Informáticos

Centro de Atención a Usuarios

Recertificación del Centro de Atención a Usuarios

2014

Se obtuvo la recertificación al Sistema de Gestión de Calidad de los procesos del Centro de Atención a Usuarios, conforme a los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008.

Para lo anterior, se realizó una auditoria externa en donde se revisaron y actualizaron los seis procesos de gestión, un manual de calidad, cinco procesos operativos, cinco mapas de procesos y 28 formatos del Sistema de Gestión de Calidad; se aplicó la mejora continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 para proporcionar un servicio de calidad en los procesos.

Applus
Certification Technological Center

Blvd. Manuel Ávila Camacho No.184, 4ºpiso,
Col. Reforma Social, Deleg. Miguel Hidalgo
C.P.11650, México, D.F.
Conmutador: 91 38 39 38
fax: 26 23 08 83
Home Page: www.applusecorp.com
Email: ctcmexico@applusecorp.com

CERTIFICADO

Número ECMX-0656 / 11

Applus México, S. A. de C. V.
Certifica que el sistema de gestión de calidad de la empresa:

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS
Edificio de la Central Inteligente de Cómputo, Av. Juan de Dios Bátiz S/N, Esquina Juan O´Gorman, Unidad Profesional "Adolfo López Mateos", Col. Residencial la Escalera, Zacatenco, Delegación Gustavo A. Madero, C.P. 07738, México, D.F.

Para las actividades siguientes:

Atención y Seguimiento a usuarios del servicio de telecomunicaciones, Mesa de Control, HelpDesk.

es conforme con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008

Este certificado es válido hasta el 19 de Agosto del 2017.
México, D. F., a 20 de Agosto del 2014.
Certificación inicial de fecha 05 de Septiembre del 2011.

Directora Técnica
Griselda Polanco Segovia

Director de Certificación
Eduardo del Muro Cuellar

El presente certificado se considerará válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual éste certificado forma parte.

QL-F-108 Rev. 09

Certificado NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008.

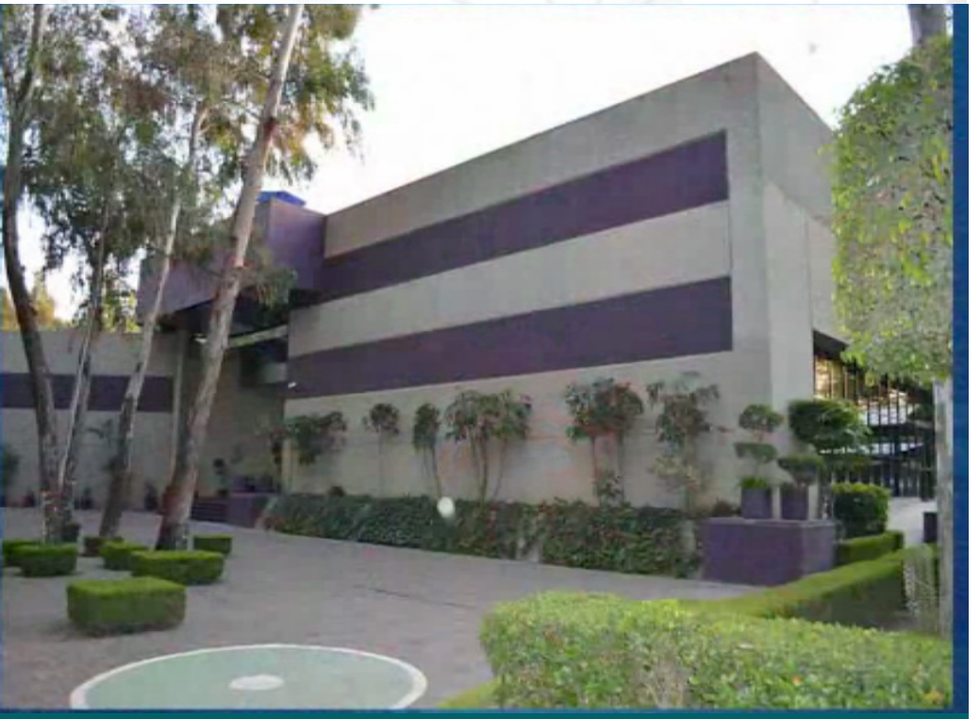
Coordinación General de Servicios Informáticos

Visitas Guiadas en las Instalaciones del Edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos

Atención de Visitas Guiadas

2014

Se atendieron 47 grupos con un total de 1,081 asistentes que cursan materias relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones de diversas instituciones educativas, mostrándoles y explicándoles la funcionalidad de la infraestructura de cómputo y comunicaciones que se encuentra en las instalaciones del Edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos.



Edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos.

Coordinación General de Servicios Informáticos

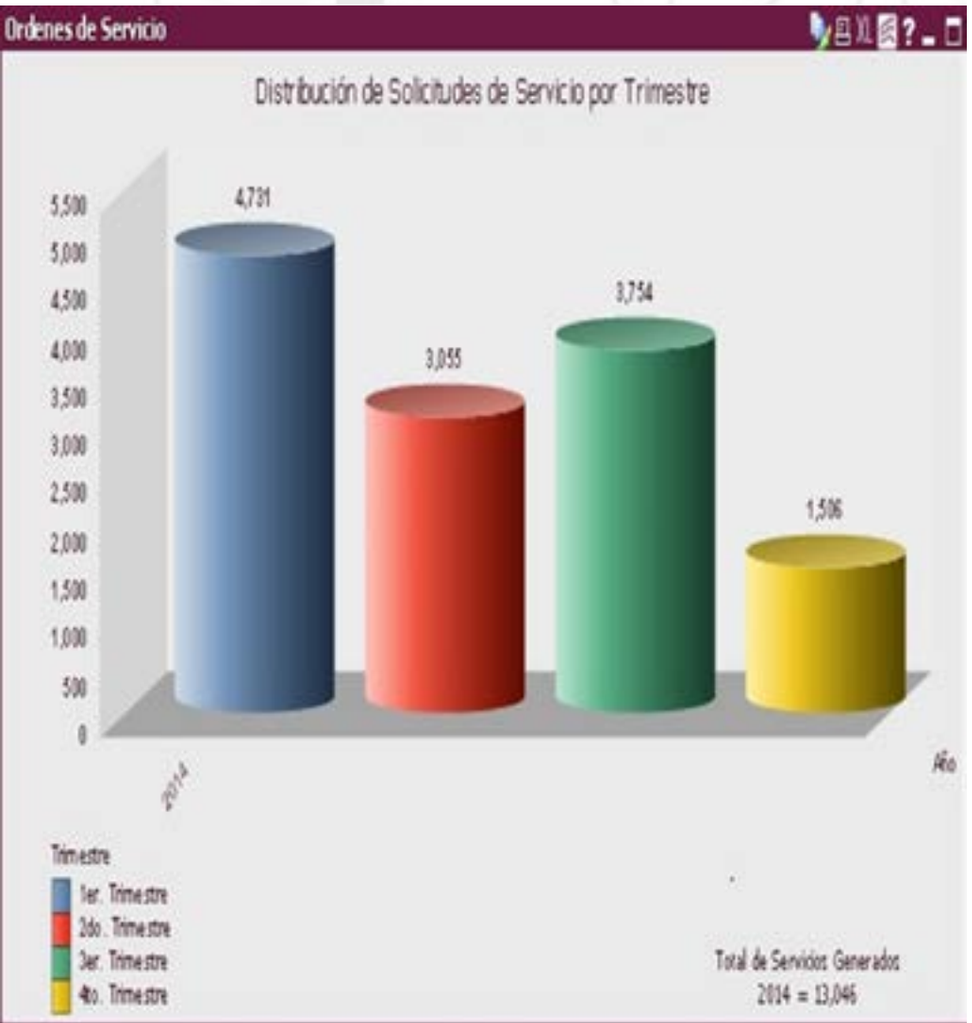
Centro de Atención a Usuarios

Soporte Técnico del Centro de Atención a Usuarios

2014

El Centro de Atención a Usuarios atendió 13,046 solicitudes de servicio (Registro), 11,523 servicios en seguimiento (cierre) y aplicó 12,674 encuestas de calidad.

Adicionalmente, llevó a cabo el respaldo mensual de los 3 servidores que alojan el Sistema de Administración de Incidencias (SAI81) en unidades externas de disco duro como se establece en el procedimiento de "Respaldo del Sistema de Administración de Usuarios" de la norma ISO 9001:2008; publicó en la página www.soporte.ipn.mx los resultados de los indicadores de procesos certificados en esta Norma para medir la calidad de los servicios que se ofrecen y se realizó la optimización de la base de datos Siebel, para corregir problemas de capacidad de almacenamiento y errores de LOG; se publicó en la página el aviso de privacidad para la protección de datos personales de la información registrada en el SAI81 y se actualizó el "Reporte Gerencial", que incluye 46 plantillas que contienen el cumplimiento de atención de las solicitudes de servicio por tiempo, por departamento, por ingeniero de servicio y por unidades solicitantes.



Número de Soportes Técnicos del Centro de Atención a Usuarios.