

Coordinación General de Servicios Informáticos



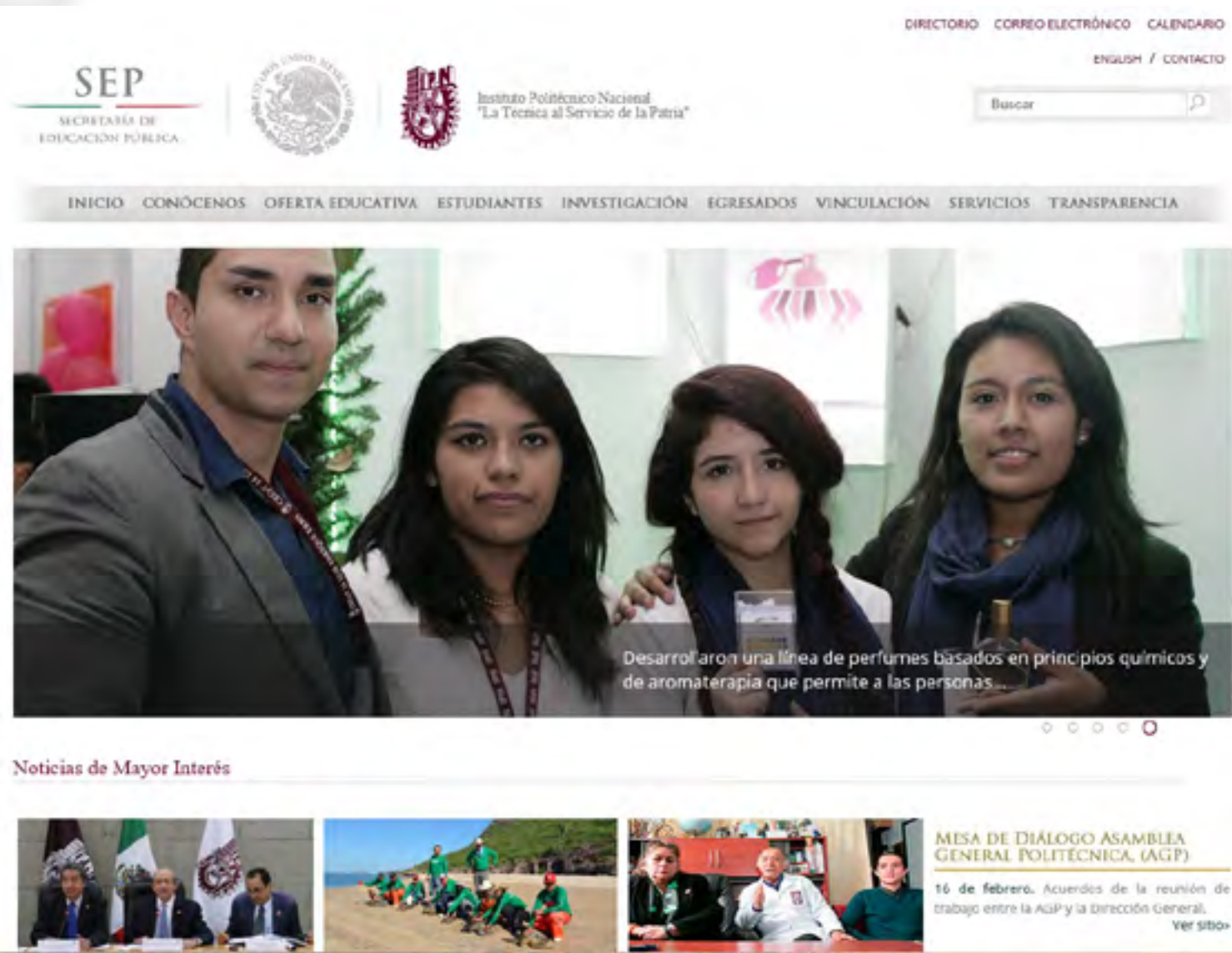
Actividad: Portal Web Institucional

Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

Fecha de Inicio: 9 de enero de 2016

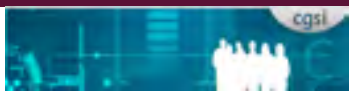
Fecha de Término: 21 de diciembre de 2016

Se desarrolló y se puso en producción una nueva versión del Portal Web Institucional, que permite la consulta de la información a través de diferentes dispositivos que tengan conexión a Internet; adecuando los contenidos, la funcionalidad, la incorporación de una plantilla responsiva con la impartición de talleres sobre el uso de la herramienta de SharePoint y un buzón para la recepción de dudas y comentarios, en donde se atendieron 2,045 solicitudes y sugerencias. Asimismo, se implementó un buscador para recursos científicos y electrónicos, tales como revistas arbitradas, repositorio de tesis y acervo bibliográfico para uso exclusivo de la comunidad politécnica, con lo que se contribuyó al acceso de información científica especializada para el fortalecimiento e incremento de la calidad de los programas académicos.



Rediseño del Portal Web Institucional

Coordinación General de Servicios Informáticos



Actividad: Portal Web Institucional

Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

Fecha de Inicio: 9 de enero de 2016

Fecha de Término: 31 de diciembre de 2016

Se proporcionaron 3,399 so-
portes técnicos relacionados con el
Portal Web institucional, de éstos dos
correspondieron a la modificación de
las secciones de *slider*, anuncios de
comunicación social, proyectos de
investigación, conferencias, convoca-
torias e información relativa al que-
hacer institucional; de transparencia;
estadística básica; “sitios de interés”:
“hechos históricos” y “directorio; re-
visión y actualización de ligas en dife-
rentes secciones del portal web insti-
tucional; consejo general consultivo;
vida politécnica; agenda politécnica;
433 a la publicación de eventos; dos



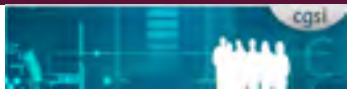
Publicación de eventos

a la evaluación de las herramientas de Drupal y Django mediante un estudio comparativo para la administración de contenidos de la plataforma institucional de sitios Web; 64 a la capacitación del personal de igual número de dependencias politécnicas por el cambio de los responsables de los sitios y a la impartición de los talleres de diseño digital y desarrollo web para la actualización de los sitios Web de las escuelas de nivel medio superior y superior; 407 a la atención de asesorías para realizar la publicación de los sitios Web de las unidades responsables y 2,491 a la atención de dudas

o comentarios del buzón institucional cpwi@ipn.mx, en donde se recibieron un mayor número de solicitudes por dudas relacionadas con la educación superior y educación media superior, curso de nuevo ingreso, oferta educativa, trámites escolares, cambios de unidad y medios externos. 145 sitios con **SharePoint** en producción, de éstos 17 son de centros de educación media superior; 29 de unidades académicas de nivel superior; 19 de centros de investigación, 17 de Secciones de Estudio de Posgrado e Investigación, cinco de Centros de Educación Continua y 58 de dependencias de la administración central.



Coordinación General de Servicios Informáticos



Actividad: Centro de Atención a Usuarios

Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

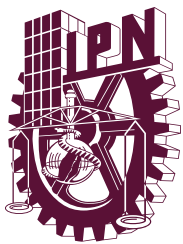
Fecha de Inicio: 20 de octubre de 2016

Fecha de Término: 31 de diciembre de 2016

El Centro de Atención a Usuarios atendió 16,579 solicitudes de servicio (Registro), relativas al reporte de fallas, asesoría en configuración y activación de servicios; le dio seguimiento y cerró 15,204 servicios y aplicó 16,818 encuestas de calidad para conocer la opinión y sugerencias de los usuarios. Se llevó a cabo el respaldo mensual de los tres 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; se publicaron en la página www.soporte.ipn.mx los resultados de los indicadores de los procesos certificados que midieron la calidad de los servicios otorgados; se realizó la primera auditoría interna 2016 al Centro de Atención a Usuarios basada en la norma NMX-CC-9001-INMC-2008/ISO 9001:2008 y se activó un mensaje vía conmutador para que se envíe un mensaje de atención a los usuarios con el fin de mejorar la atención.



Centro de Atención a Usuarios, mesa de ayuda



Coordinación General de Servicios Informáticos



Actividad: Visitas Guiadas

Categoría: Actividad de Vinculación

Fecha de Inicio: 9 de enero de 2016

Fecha de Término: 31 de diciembre de 2016

Se atendieron 45 grupos con un total 1,251 asistentes que cursan materias relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones de diversas instituciones educativas y de las unidades académicas de educación media superior y superior del propio Instituto, 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.



Visitas Guiadas

Duración: 3 horas 15 minutos, inicia a las 10:00 am. Usuarios: alumnos El servicio se proporciona de lunes a viernes
Participantes por día: 25

Visitas guiadas instalaciones de la CGSI