



Instituto Politécnico Nacional
Secretaría General

Memoria Anual de Actividades 2017

Coordinación
General de
Servicios Informáticos
(CGSI)

Memoria Anual de Actividades 2017



Secretaría General

MAA2017

Memoria Anual de Actividades

Actividad: Capacitación en Informática

Categoría: Formación, Actualización y Capacitación

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017

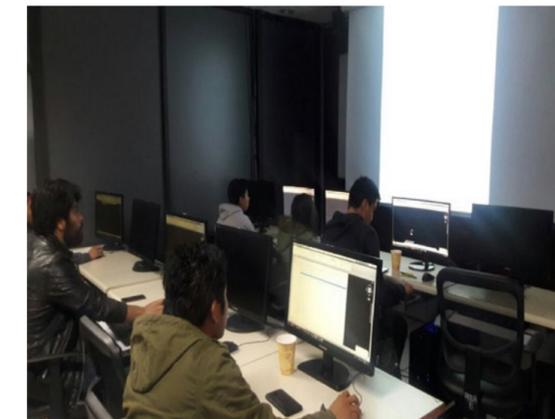
CGSI



Curso de Autocad en el auditorio de la CGSI

Para contribuir en la actualización y capacitación de la comunidad politécnica y sociedad en general en tecnologías de la información y comunicaciones, se impartieron 101 cursos de diversos dominios tecnológicos con la participación de 940 personas, de éstas 158 fueron alumnos del Instituto, un docente, 40 empleados de apoyo y asistencia a la educación y 741 externas; 597 hombres y 343 mujeres.

Respecto a la difusión de los carteles mensuales, se realizó la gestión para su publicación en la Gaceta Politécnica en los sitios Web de la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI) y de la propia Dirección, en las redes sociales del Politécnico y en los mensajes de correo electrónico a través de avisos del administrador; gestión de los registros y las inscripciones a los cursos ofertados a través el sitio <http://cursos.ipn.mx>, el cual se mantuvo actualizado para proporcionar la información adecuada a los usuarios, registrándose alrededor de 40,000 visitas al sitio; elaboración de las constancias de los usuarios que aprobaron los cursos; promoción intensiva entre dependencias del Gobierno Federal, así como en empresas privadas con el fin de poder proporcionar cursos de capacitación acordes a sus necesidades; ejecución de una prueba de funcionamiento para que los usuarios pudieran pagar su inscripción a través de un número de referencia para pagos en ventanilla, transferencia bancaria o pago con tarjeta de crédito o débito.



Curso de Neodata en el aula de la CGSI

CGSI

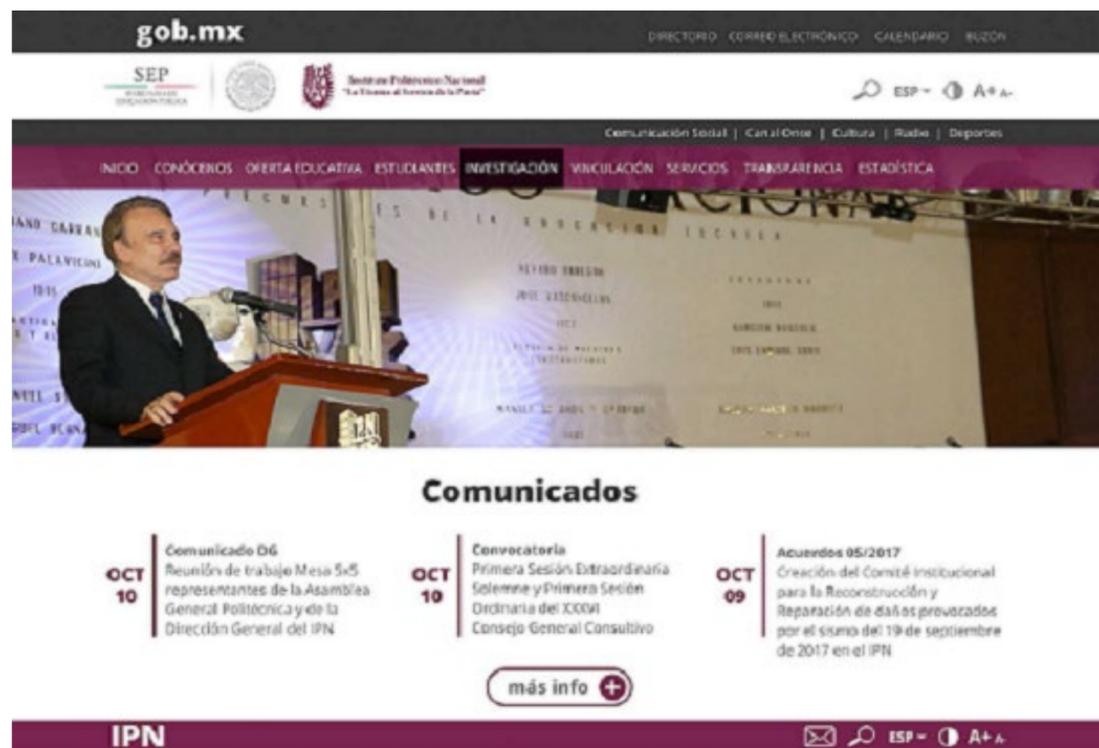
Actividad: Portal Web Institucional

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

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017

Puesta en operación de un nuevo Portal Web, que consideró el modelo de estrategia digital, incorporándose 16 sitios de dependencias de la administración central al dominio .ipn.mx, ya que con la arquitectura y maquetación de su información se realizó la propuesta de diseño acorde a la plantilla para desarrollo y puesta en producción; la integración de la identidad gráfica gob.mx, solicitado por la Secretaría de Educación Pública a todas las secciones que lo conforman, actualizándose 136 sitios en la plataforma de *SharePoint* e implementación de un sitio con estándares de accesibilidad en el portal principal para proporcionar el servicio a las personas con discapacidad, el que se tiene optimizado con noticias relevantes. Lo anterior mejoró el acceso a la información de manera directa a través de los diferentes dispositivos con acceso a Internet, lo que se reflejó en el incremento de las visitas.



Nuevo Portal Web

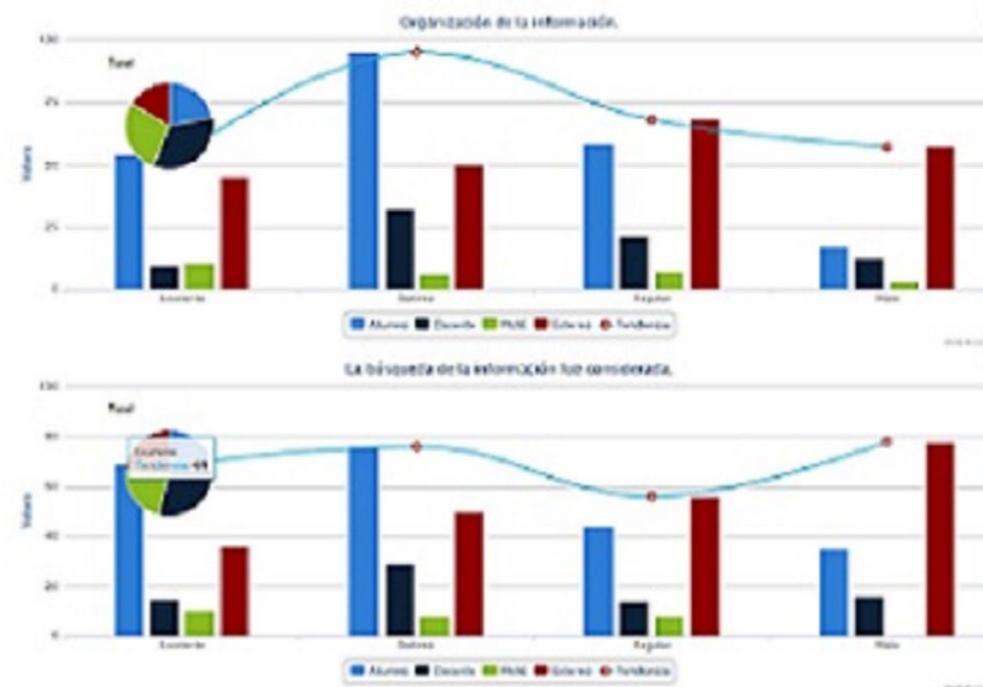
Actividad: Portal Web Institucional

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

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017

Se llevó a cabo la incorporación de las versiones en inglés y francés; la creación de los sitios de Radio IPN y el de reconstrucción; la actualización de 23 sitios con la nueva plantilla responsiva; el mantenimiento al buscador para recursos científicos y electrónicos (revistas arbitradas, repositorio de tesis y acervo bibliográfico), para uso exclusivo de la comunidad politécnica y con acceso a información científica especializada; y la aplicación de dos encuestas de calidad, que permitieron conocer las necesidades de los usuarios y enriquecer los contenidos. Cabe indicar que el desarrollo será integrado en la nueva plataforma CMS (Sistema Gestión de Contenidos) MODx.



Resultados de la encuesta de satisfacción del Portal Web Institucional



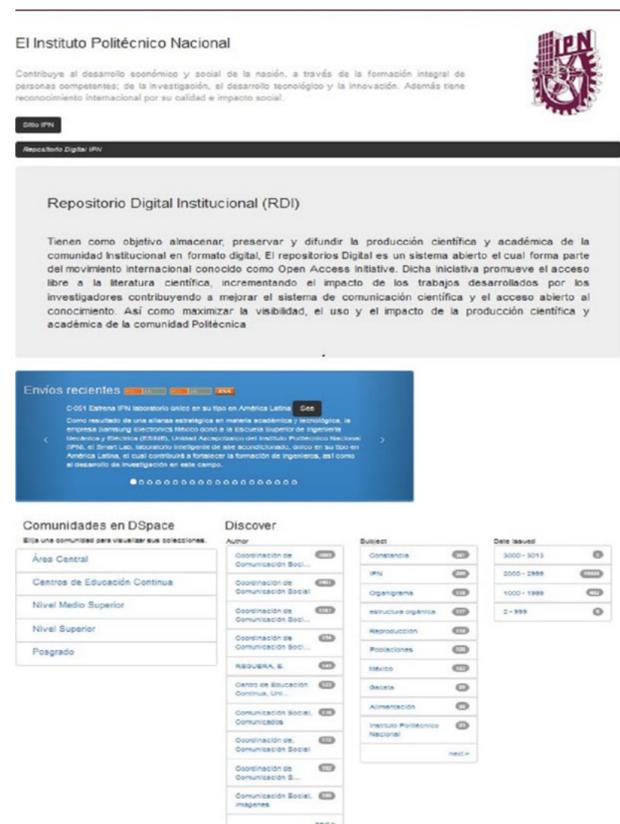
CGSI

Actividad: Portal Web Institucional

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

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 31 de diciembre de 2017



Repositorio Digital Institucional

Utilización y fortalecimiento del Repositorio Digital Institucional (RDI), cuya dirección electrónica es www.repositoriodigital.ipn.mx, que derivó en la publicación de 1,428 títulos, sumando un total de 17,256 documentos; 281,998 accesos, 1,436 usuarios registrados para la publicación de documentos; aunado a que se visualizaron 6,157,032 documentos y contabilizaron 877,878 visitas al mismo.

Actualización del sistema Dspace del Repositorio Digital Institucional de la versión 1.8 a la versión 4.2, mejorando de manera importante su funcionamiento, adicional a que la interfaz de usuario resulta muy intuitiva y al ser responsiva puede adaptarse a cualquier dispositivo con acceso a Internet.

Actividad: Centro de Atención a Usuarios

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

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017

El Centro de Atención a Usuarios atendió 20,750 solicitudes de servicio (registro), relativas al reporte de fallas, asesoría en configuración y activación de servicios; le dio seguimiento y cerró 17,493 servicios y aplicó 17,568 encuestas de calidad para conocer la opinión y sugerencias de los usuarios.

Se respaldaron los archivos de las bases de datos de los tres servidores que alojan el CRM (Customer Relationship Management) Institucional "Sistema de Administración de Incidencias" (SAI81) en unidades externas de disco duro y discos magnéticos de acuerdo al procedimiento CGSI-PO-02 "Respaldo de BD de CRM" de la norma ISO 9001:2015; publicación en la página www.soporte.ipn.mx de los resultados de los indicadores de los procesos certificados que midieron la calidad de los servicios otorgados del periodo de enero a noviembre.

Configuración, customización y desarrollo del CRM Dynamics 365, en aspectos como las reglas de negocio, configuración del correo en Dynamics y notificaciones vía correo electrónico, ejecución de pruebas exhaustivas en ambiente de producción, para dar inicio a la operación con esta nueva plataforma.



Certificación Centro de Atención a Usuarios ISO 9001 2015

CGSI

CGSI

Actividad: Centro de Atención a Usuarios

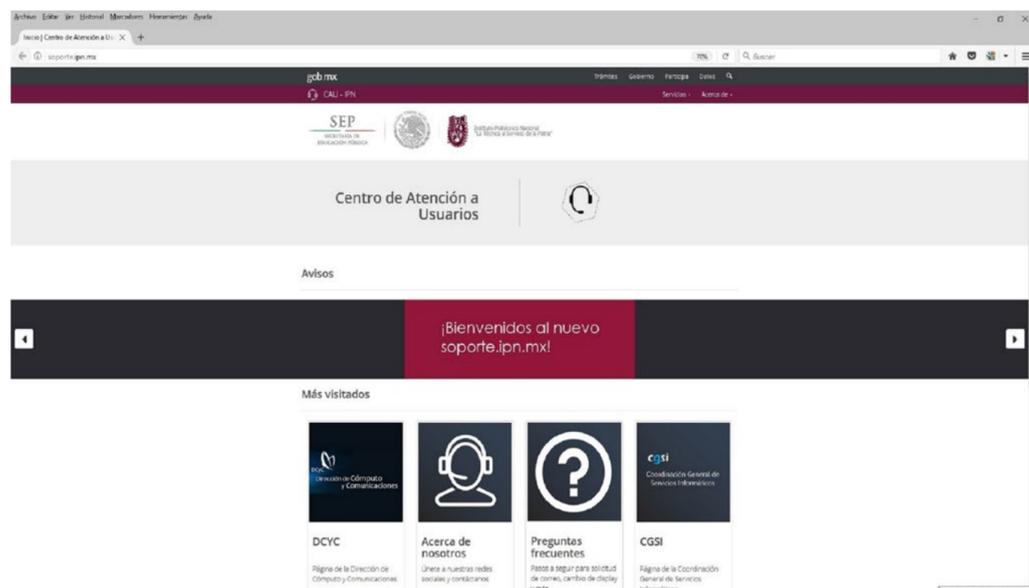
Categoría: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017

Modernización de la página del Centro, para que la comunidad politécnica solicite servicios de TIC o reporte fallas vía web, mediante el llenado de un formulario dinámico en donde detalle sus requerimientos.

Elaboración del plan de migración a la norma ISO 9001:2015, actualización y aplicación de mejoras a los procedimientos y documentación del sistema de gestión de calidad para cumplir con lo que solicita ésta; así como la atención de una pre auditoría y de dos auditorías, una interna y otra externa, en dos etapas de revisión: documental y operacional, que derivaron en la obtención del certificado respectivo.



Modernización de la página Web del Centro de Atención a Usuarios (CAU), más dinámica y responsiva, con servicio en línea

Actividad: Portal Web Institucional

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

Fecha de inicio: 20 de octubre de 2017

Fecha de término: 20 de diciembre de 2017



Actualización de información en Portal Web Institucional

Se proporcionaron 2,571 soportes técnicos relacionados con el Portal Web institucional, de los que tres correspondieron a la actualización y mejora del diseño para el sitio principal, ya que se adicionaron al dominio .ipn.mx, sitios de las dependencias politécnicas del área central y la modificación de las secciones de noticias y comunicados sobre proyectos de investigación, conferencias, convocatorias e información del quehacer institucional, de transparencia, estadística básica, sitios de interés, hechos históricos y directorio, Consejo General Consultivo; vida politécnica y agenda politécnica; 407 a la publicación de eventos; dos a la evaluación de las herramientas de Drupa y la de accesibilidad *inclusite-inklusion*; ocho a la capacitación del personal de igual número de dependencias politécnicas por el cambio de los responsables de los sitios; 420 a la atención de asesorías para realizar la publicación de los sitios Web de las unidades responsables y 1,482 a la atención de dudas o comentarios del buzón institucional cpwi@ipn.mx, pwi@ipn.mx en donde se recibieron solicitudes por dudas relacionadas con las convocatorias, inscripciones, movilidad académica, posgrados, curso de nuevo ingreso, oferta educativa, trámites escolares, cambios de unidad y medios externos.



Publicación de eventos en el Portal Web Institucional

CGSI

CGSI

Actividad: Tercera Semana Nacional de Ciberseguridad

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

Fecha de inicio: 13 de noviembre de 2017 **Fecha de término:** 17 de noviembre de 2017

El Instituto Politécnico Nacional, aliado estratégico desde 2016, a través de la Coordinación General de Servicios Informáticos participó como representante del sector académico en la Tercera Semana Nacional de la Ciberseguridad, organizada por la Comisión Nacional de Seguridad, específicamente por la División Científica de la Policía Federal, siendo sede el segundo día, con transmisión en vivo, en donde se llevaron a cabo una serie de conferencias, paneles y talleres, impartidos por expertos internacionales, nacionales y del propio Instituto, sobre las proyecciones de la educación en la materia, la profesionalización en programas académicos universitarios y los retos por venir en el sector, contribuyendo a la difusión y fomento de la cultura de seguridad de la información refrendando su compromiso para impulsarla y consolidarla.



Segundo día en el IPN, de la Tercera Semana Nacional de Ciberseguridad

Actividad: Visitas Guiadas

Categoría: Vinculación

Fecha de inicio: 9 de enero de 2017 **Fecha de término:** 20 de diciembre de 2017

Se atendieron 53 grupos con un total 1,455 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, mostrando y explicando la funcionalidad de la infraestructura de cómputo y comunicaciones que se encuentra en las instalaciones del edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI).



Plática preliminar a un grupo de educación media superior

CGSI