INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
"La Técnica al Servicio de la Patria"

MAA

Memoria Anual de Actividades 2018

Coordinación General de Servicios Informáticos
CGSI

Memoria Anual de Actividades 2018

Instituto Politécnico Nacional
Secretaría General
Coordinación de Asistencia Técnica
División de Operación
Departamento de Análisis Documental y Memorias

Visitas guiadas en las instalaciones del edificio de la Coordinación General de Servicios Informáticos

Actividad de Vinculación

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Sitio de visitas guiadas

Se atendieron 47 grupos con un total 1,373 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.

Breve exposición en el auditorio

Portal Web Institucional

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI)

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Rediseño del Portal Web Institucional

Realización de pruebas de la herramienta ISSU

Puesta en producción de la nueva versión del Portal Web Institucional y 151 sitios Web en la plataforma ModX, que fue rediseñado para cumplir con los lineamientos del Gobierno Federal, soportar nuevos elementos de diseño, optimizar su uso y respuesta eficaz a las pantallas de los diferentes dispositivos electrónicos, lo que se reflejó en la atención de una mayor audiencia, reducción de costos de operación y licenciamiento; para ello, se instalaron y configuraron los servidores en la nube que fueron asignados, se desarrollaron los módulos que integran el sitio principal y de las áreas centrales que están incorporadas al dominio ipn.mx, se realizó la maquetación e integración de las secciones principales, se impartieron talleres y cursos de capacitación con el fin de facilitar el desarrollo de sus sitios a las dependencias politécnicas y se instrumentaron los certificados de seguridad en los dominios www.ipn.mx y www.poi.ipn.mx.

También, se llevaron a cabo pruebas con la herramienta ISSU para integrar la gaceta politécnica y su visualización en dispositivos móviles.

En el periodo se realizaron 35,558,800 visitas al portal y un tiempo promedio de permanencia de 1:58 minutos, continuando con una tendencia de incremento en la consulta a las páginas de inicio, correo electrónico, educación superior en modalidad escolarizada, oferta educativa y el directorio.

Portal Web Institucional

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI)

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Publicación de eventos en el PWI

Se proporcionaron 3,596 soportes técnicos, relacionados con el Portal Web institucional, siendo que cinco se refieren a la actualización y mejora del diseño para el sitio principal, ya que se modernizaron las secciones de transparencia "obligación de documentar toda decisión gubernamental", protección de datos personales, publicación de la nueva versión del Portal Web Institucional alojado en la plataforma ModX y el cambio de la identidad gráfica de Gobierno para atender la solicitud de la Unidad de Gobierno Digital.

573 publicaciones de eventos en las secciones de Agenda Politécnica, Sitios de interés, Director General, Vida politécnica, Directorio y en el slider principal.

16 acciones de capacitación sobre el entorno de la plataforma de Sharepoint 2010, maquetación y desarrollo de sitios Web, de la plataforma Modx con la finalidad de dar a conocer la funcionalidad de la plataforma y para el desarrollo de sus sitios Web.

798 asesorías para el desarrollo y actualización de los sitios Web en la plataforma CMS Modx, implementación de módulos específicos y permisos de acceso la plataforma de SharePoint a las dependencias politécnicas.

2,173 servicios 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.

Cinco solicitudes atendidas para la actualización y mejora del diseño de sitios.

Publicación de eventos en el PWI

Portal Web Institucional

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI)

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Publicación de 2,228 títulos en el Repositorio Digital Institucional, que al cierre del periodo sumaban un total de 18,958 documentos, de éstos 9,325 pertenecen a dependencias de la administración central, 597 a centros de educación continua, 174 a unidades académicas de educación media superior, 1,887 de educación superior y 6,985 a posgrado y centros de investigación; adicionalmente, se registraron 479 logins, se crearon 42 cuentas, se monitoreo y se proporcionó soporte técnico a las dependencias politécnicas para la difusión de más títulos.

Repositorio Digital Institucional

Acceso remoto a los recursos digitales del Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICyT) a través de un servidor proxy web (EZproxy), para lo cual se llevó a cabo la configuración del certificado SSL y de acceso exclusivo a recursos digitales para seis escuelas, la actualización de stanzas, asesoría a 10 solicitudes de usuarios con problemas de ingreso al recurso.

Página del Repositorio Digital Institucional

Se solicitó a Summon la indexación de la biblioteca Esmerald, se dio mantenimiento a los recursos digitales de la plataforma Summon para el Instituto.

Formulación de un diagnóstico para determinar el proceso de actualización y mejora del portal del Repositorio Digital Institucional, en el marco del proyecto aceptado por la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, que permitió evaluar la información contenida en él, para mejorar la calidad de los documentos y optimizar el servicio de búsqueda y recuperación de la información.

Soporte Técnico del Centro de Atención a Usuarios

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI)

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Sitio Web del CAU

El Centro de Atención a Usuarios (CAU) atendió 23,378 solicitudes de servicio (Registro), relativas al reporte de fallas, asesoría en configuración y activación de servicios; le dio seguimiento y cerró 20,808 servicios y aplicó 23,216 encuestas de calidad para conocer la opinión y sugerencias de los usuarios.

Migración de los servicios y usuarios del Sistema de Administración de Incidencias (SAI81) a la nueva herramienta CRM Dynamics 365; actualización de la página del Centro para que la comunidad politécnica solicite servicios de correo electrónico a través de este medio, llenando un formulario dinámico y detallando sus requerimientos, así como la generación de un apartado de "Manuales y Documentación", para apoyar y atender a los jefes de las Unidades de Informática de las dependencias politécnicas, proporcionándole mantenimiento continuo; documentación de los manuales de operación y administración del CRM Dynamics 365.

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 diciembre de 2017 a noviembre de 2018.

Respaldo semestral de archivos de bases de datos del servidor que aloja el CRM Institucional "Dynamics 365", mismos que se resguardaron en unidades externas de disco duro de acuerdo al procedimiento CGSI-PO-02 "Respaldo de BD de CRM" de la norma ISO 9001:2015 y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad ISO en su versión 9001:2015, con la aplicación de una auditoria interna para garantizar su cumplimiento, así como la primera externa a los procedimientos y documentación.

CRM del Centro de Atención a Usuarios

Gestión de estudios de factibilidad para contrataciones de TIC

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI)

Fecha de Inicio: 8 de enero **Fecha Término: 21 de diciembre**

Cumplimiento al proceso de Presupuesto y Contrataciones de TIC

Formulación y gestión de 43 estudios de factibilidad ante el Órgano Interno de Control con dictamen favorable, así como ante la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública en donde se obtuvieron 46 con dictamen favorable, lo que permitió la contratación de los servicios recurrentes de telecomunicaciones.

La modernización del licenciamiento del software académico, de operación institucional y para el funcionamiento y administración de la Red Institucional de Cómputo y Telecomunicaciones; y de mantenimiento a la infraestructura.

Asimismo, por tratarse de adquisiciones, también se obtuvo dictamen favorable de la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la contratación accesorios y refacciones para equipo de cómputo, medios de almacenamiento extraíble, switches de acceso y distribución, y chasis de blades para el centro de datos institucional.

Mejores condiciones de compra en materia de TIC