

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 33

DIRECCIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA

AGOSTO 2025 – ENERO 2026

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN PREVIA.

Concepto	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estatus %
1.- Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos.	Sesión para presentar información y asesoría a los alumnos de nuevo ingreso en el Curso de inducción acerca del uso de correo Institucional, Office 365, Teams y Wifi, además de informar sobre los Servicios Bibliotecarios, Servicios Web, Plataforma Educativa y Servicios Administrativos	Dir. CICYT C. de Servicios Tecnológicos. C. de Servicios Bibliotecarios. C. Administrativa. Responsable de la Plataforma Educativa y de Servicios Web.	agosto 2025	agosto 2025	100%
	Comunicación activa con la dirección del CICYT y demás direcciones para atender de manera inmediata las necesidades de difusión en la página Web y en los correos Institucionales.	Dir. CICYT Responsable de Servicios Web. C. de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	100%
	Reuniones de organización para la gestión y administración de los recursos según las necesidades de las áreas.	Dir. CICYT C. Administrativa C. de Servicios Tecnológicos. C. de Servicios Bibliotecarios Responsable de la Plataforma Educativa y de Servicios Web. Coordinación Tecnológica	agosto 2025	enero 2025	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 33

	Difusión en correos institucionales para informar sobre el reservado de aulas del CICYT, horarios de atención de las áreas y del servicio de Plataforma Educativa, además de solicitar contesten las encuestas de satisfacción.	Dir. CICYT C. de Servicios Tecnológicos. C. de Servicios Bibliotecarios Responsable de la Plataforma Educativa y de Servicios Web.	agosto 2025	enero 2026	100%
	Actualización de equipos y respaldo de información por la movilidad del personal que labora en la Institución	Coordinación Tecnológica	agosto 2025	enero 2026	100%
	Revisión Aulas y dejar en óptimas condiciones para el inicio de semestre agosto 2025 - enero 2026	Coordinación Tecnológica	agosto 2025	agosto 2025	100%
	Mantenimiento preventivo aulas A y B del CICYT	Coordinación Tecnológica	agosto 2025	agosto 2025	100%
	Recepción e instalación de materiales del Proyecto Edinen 2025 de las acciones correspondientes a los recursos tecnológicos	Coordinación Tecnológica	diciembre 2025	enero 2026	100%
	Revisión y apoyo técnico en los equipos en el periodo de exámenes profesionales (noviembre).	Coordinación Tecnológica	noviembre 2025	noviembre 2025	100%
	Revisión y simplificación de los procedimientos operativos.	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Febrero de 2026	20%
	Identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades conforme al procedimiento Gobernador para la Gestión de Riesgos y Oportunidades.	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	100%
	Actualización constante de contenidos para mantener la biblioteca digital relevante y actualizada.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 3 de 33

	Elaboración de procedimiento interno de Repositorio Institucional y Biblioteca digital	Responsable de Repositorio Institucional Responsable de Biblioteca Digital Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	30%
	Actualización del procedimiento interno de Adquisición de material bibliográfico.	Responsable de Adquisiciones Coordinación de Servicios Bibliotecarios	septiembre 2025	agosto 2026	30%
	Análisis de las colecciones que integran la biblioteca, derivado de ello se iniciaron procesos de reajuste y actualización en su organización. Primera colección: Documentos de titulación.	Responsable de procesos físicos y Técnicos Responsable de Adquisiciones Responsable de módulo Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	10%
2.- Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de	Revisión, mantenimiento y actualización de 34 Access Point de la Institución	Coordinación Tecnológica	septiembre 2025	septiembre 2025	100%
	Mantenimiento de equipos de cómputo de las 3 aulas principales del CICYT. Aula A, B y Centro de cómputo.	Dirección CICYT. Coordinación Tecnológica	septiembre 2025	septiembre 2025	100%
	Preparación de 11 equipos All in one (Edinen 2025), para sustitución de equipos que lo requieren	Coordinación Tecnológica	enero 2026	enero 2026	100%
	Preparación de 29 equipos de cómputo para instalar en el centro de cómputo del CICYT	Coordinación Tecnológica	enero 2026	enero 2026	100%
	Actualización de equipos del laboratorio de ciencias.	Coordinación Tecnológica	enero 2026	enero 2026	100%

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 4 de 33

las partes interesadas	Actualización del reglamento para préstamo del acervo. Se integrarán elementos a partir de la capacitación de la norma 21001:2025	Dirección CICYT Coordinación Servicios Bibliotecarios.	septiembre 2025	enero 2026	30%
	Elaboración del reglamento para préstamo de las salas de lectura. Se integrarán elementos a partir de la capacitación de la norma 21001:2025	Dirección CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	septiembre 2025	enero 2026	30%
	Se mantiene el monitoreo, seguimiento e incorporación de información científica a él Repositorio Institucional	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	100%
	Rotación del personal administrativo de la Biblioteca para mejora de competencias laborales y optimizar la atención de módulo	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2026	90%
	Asesorías para docentes en el manejo de plataforma educativa (tareas, cuestionarios).	Responsable de Tecnología Educativa	septiembre 2025	septiembre 2025	100 %
	Reinicio de servidor para evitar saturaciones en época de evaluaciones.	Responsable de Tecnología Educativa	Continuo	Continuo	100 %
3.- Necesidad de Recursos.	Ampliación de disco duro en servidor de Hostdime	Coordinación Tecnológica	enero 2026	enero 2026	100 %
	Continuar con la preparación de equipamiento con EDINEN 2025.	Coordinación Tecnológica	diciembre 2025	enero 2026	70%
	Actualizar los recursos para brindar soporte a los usuarios y continuar con acreditación en competencias digitales en el uso de las TIC.	Dirección CICYT Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	50%
	Obtener softwares de protección y soluciones para el análisis de información (proyecto EDINEN 2025).	Dirección CICYT Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	50%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02		
			Revisión: 1		
			Página 5 de 33		

Optimizar la conectividad inalámbrica en la Institución para mayor cobertura de la red WiFi .	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	20%
Fortalecer los diversos sitios que tiene la Institución para ampliar la capacidad y funcionalidad de la infraestructura de red (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	80%
Mejorar la eficiencia, el rendimiento, mantenimiento, extensión y seguridad de la red tecnológica (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	septiembre 2025	enero 2026	50%
Adquirir Switches y equipo activo de red (Conmutador y equipo) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	100%
Actualizar los equipos informáticos para asegurar que éstos sean compatibles con el software y los sistemas operativos actuales (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	agosto 2025	enero 2026	90%
Adquirir equipo para video proyecciones en las aulas de la Institución (Proyector TC, Cámara, videocámara, discos duros externos) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos.	agosto 2025	enero 2026	90%
Integrar módulos complementarios en el sistema Pinakes que fortalezcan la gestión y depuración de la base de datos del acervo bibliográfico.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	septiembre 2025	enero 2026	10%
Personal especializado.	Dirección General Dirección Cicyt Coordinación de Servicios Bibliotecarios	septiembre 2025	Por determinar	0%

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 6 de 33

	Adquisición de nuevos equipos de cómputo en las salas de lectura que permitan ofrecer servicios más eficientes a los usuarios	Dirección Cicyt Coordinación de Servicios Bibliotecarios. C. Tecnológica.	septiembre 2025	por determinar	60%
	Mantener vigente el soporte técnico de Pinakes (software bibliotecario).	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	agosto 2025	enero 2025	100%

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS PERTINENTES AL SGC.

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS	
Servicios Tecnológicos	Mantenimientos preventivos a todos los equipos de cómputo de la Institución.	Reemplazo de equipos de cómputo obsoletos.	
	Apoyo tecnológico en diferentes tipos de eventos en la Institución, grabaciones, transmisiones en vivo, videoconferencias en congresos, etc.	Asignación de tareas entre el equipo de soporte del CICYT para cubrir las necesidades Institucionales.	
	Adquirir vouchers para certificaciones de Microsoft Office (Word, Excel o Powerpoint)	Actualizaciones automáticas de Windows update.	
	Adquisición de cableado estructurado para mantener el 100% de la conectividad alámbrica	Ayuda de los proveedores para cubrir las necesidades de crecimiento	
	Red alámbrica de la Institución con servicios de internet adecuados para las necesidades Institucionales	Adquisición e implementación de cableado estructurado en el Rack del Siglo XXI	
	Apoyo del proveedor de cableado estructurado y equipo activo de red Fortigate VG Telecomunicaciones.	Seguimiento de la empresa para resolver cualquier eventualidad en todo momento.	
		DEBILIDADES	CAMBIOS
	Red inalámbrica de Internet en la Institución con necesidad de ampliar la cobertura del servicio, adquiriendo más Access point.		Se realiza la gestión continua para la adquisición de equipos para ampliar y fortalecer la red inalámbrica.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 33

	OPORTUNIDADES	CAMBIOS
	Cambio en los proveedores de servicio de internet para mejorar la velocidad de los servicios en general.	Cotizar servicios de internet más robustos con mejores prestaciones y servicios de red.
	Interacción de procesos dando apoyo técnico a todos los departamentos.	Interacción de procesos entre los diferentes departamentos y direcciones.
	AMENAZAS	CAMBIOS
	Corte de conectividad en espacio donde se requiere fortalecer el cableado.	Monitoreo diario de la conectividad alámbrica e inalámbrica a través del equipo de seguridad Fortigate.
	Fallas del proveedor del servicio de internet por causas externas.	Se realiza un balanceo de carga cuando algún servicio deja de funcionar. Cambio de proveedores.
	Consumo excesivo de los servicios de internet incluyendo el WiFi que actualmente reporta un máximo de 590 usuario conectados simultáneamente.	Ampliación de servicios de internet y adquisición de access point para ampliar la señal inalámbrica

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Servicios Bibliotecarios	Repositorio Institucional. Biblioteca Digital.	Se ha iniciado la revisión e integración de un solo procedimiento operativo que incluya estos recursos. (PO que inicie con el área de adquisiciones, procesos físicos y técnicos, repositorio, biblioteca digital y finalmente el libro en estantería y los recursos digitales el apartado correspondiente de la página web de Becene). Se integrarán elementos a partir de la capacitación de la norma 21001:2025
	Software Pinakes	Integración de módulos complementarios que fortalezcan la gestión y depuración de la base de datos del acervo bibliográfico.
	Bibliografía especializada.	Gestionar la adquisición de bibliografía especializada en el campo educativo, con particular énfasis en bibliografía dirigida a la formación inicial y continua de docentes de Escuelas Normales, por incluir bibliografía del Plan de Estudios 2022.
	Recursos bibliográficos electrónicos disponibles de acceso abierto y de paga (bases de datos).	Recursos de información Emerald en el campus virtual al servicio de los usuarios (acceso externo e interno) así como acceso a Biblioteca Digital desde la página principal de BECENE.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 33

	Acervo antiguo y acervo contemporáneo.	<p>Colecciones que se encuentran totalmente clasificadas y dispuestas en estantería. Ambas representan recursos fundamentales para el apoyo a la investigación en la institución.</p> <p>En espera de la autorización correspondiente para la ejecución del espacio destinado a albergar el acervo contemporáneo.</p>
	Videocámaras en las áreas de la biblioteca y Sensores de humo	El monitoreo con el sistema de seguridad evitará el riesgo de extravíos del material bibliográfico. Evitar riesgo de incendio a través de sensores de humo.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Presupuesto limitado para la adquisición de materiales y/o recursos.	Sujeto al presupuesto, aprobación explícita y el apoyo coordinado de la Alta Dirección y de Servicios Administrativos de la institución.
	Competencias laborales del personal de biblioteca.	Rotación del personal y seguimiento, capacitaciones y asesorías al personal de módulo, invitaciones a cursos de capacitación y constante intervención por parte de la coordinación y dirección para mejorar la atención y el trato.
	No se cuenta con personal especializado en la limpieza del acervo bibliográfico.	Sujeto al presupuesto, aprobación explícita y el apoyo coordinado de la Alta Dirección y de Servicios Administrativos de la institución.
	Falta de sanciones efectivas o mecanismos para recuperar materiales no devueltos.	Actualización del reglamento de préstamo. Existe un avance, sin embargo, es parte de la unificación de un solo procedimiento operativo.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Reajuste en las colecciones, corrección en registros, realizar un filtro-reporte de registros borrados (eliminados, descartados, dados de baja), un reporte de ítems (para conocer la cantidad exacta del acervo: inventario).	Solicitud y seguimiento en el software Pinakes para darle continuidad al proceso de inventario en los centros de información.
	Visibilizar acervo académico y las producciones institucionales.	La biblioteca digital en conjunto con el repositorio institucional, ha iniciado una primera etapa para convertirse en un espacio dinámico y de acceso ágil; reorganizando sus contenidos y estructura, de tal forma que sea una plataforma estratégica de divulgación del conocimiento.
	AMENAZA	CAMBIO
	Cambios en los planes de estudio que hacen obsoleto parte del acervo.	La bibliografía contemplada en los planes y programas de estudio se ofrece principalmente en formato digital, los estudiantes han optado por desarrollar sus

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 33

	hábitos de lectura en dispositivos electrónicos, lo que ha reducido su interés por acudir físicamente a la biblioteca.
--	--

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Plataforma Educativa	Se proporciona el servicio a toda la comunidad educativa habilitando los cursos de cada maestro.	comunicación con Recursos Humanos para que envíe las cargas académicas para activar los cursos.
	Se cuenta con un disco en espejo para evitar la pérdida de información, un respaldo de la información se realiza de manera automática diariamente.	Se respalda la información de manera permanente.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Falta de disponibilidad de tiempo compatible con los horarios de los docentes para atender dudas de plataforma educativa.	Publicación de contacto y horario de atención para ser atendidos
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Versión actualizada de plataforma educativa. Eficientizar su uso.	Uso de nuevas herramientas y dar las asesorías correspondientes
	AMENAZA	CAMBIO
	Depender de la infraestructura tecnológica.	Hay acciones continuas de monitoreo y de revisión del "arreglo en espejo" del servidor como respaldo.
Saturación de la carpeta de memoria temporal por uso.	Se pide el apoyo al personal de soporte del servicio de hosting. Monitoreo y soporte técnico de la empresa que nos da el servicio.	

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Servicios Web	Se proporciona el servicio de publicación y divulgación de la información a la comunidad de la Institución.	Se propicia la comunicación activa entre las direcciones para atender las solicitudes de manera oportuna.
	Dominio de la parte técnica de los servicios web.	Seguir avanzando en el conocimiento y recursos de los servicios web.
	DEBILIDAD	CAMBIO
	Diversidad de tareas que encomiendan.	Organización de tiempo para atender las necesidades que se presenten.
	OPORTUNIDAD	CAMBIO
	Ampliar el uso de lo técnico para habilitar nuevas herramientas y actualizaciones.	Seguir investigando nuevas actualizaciones.
	AMENAZA	CAMBIO
Área que depende de infraestructura tecnológica externa.	Monitoreo y revisión del servidor como respaldo.	

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 33

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

a. Satisfacción de los clientes.

Se realizan constantemente mediante un formulario de encuestas a los usuarios para que valoren los Servicios Tecnológicos, Bibliotecarios, Plataforma Educativa y Servicios Web que ofrece el CICYT.

SERVICIOSTECNOLÓGICOS



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. LOGRO del semestre agosto 2025 a enero 2026

TOTAL, DE ITEM = 12

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS = 74

PORCENTAJE OBTENIDO = **94.79 % DE SATISFACCIÓN.**

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 11 de 33

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

En general se puede observar que la mayoría de los usuarios asignaron una valoración de 4 o 5, lo que indica que los usuarios se declaran **satisfechos o muy satisfechos** con los servicios bibliotecarios. La siguiente gráfica muestra el resultado global:



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%
META: 85%

TOTAL, DE ITEMS = 7 más uno de pregunta abierta

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS = 65

PORCENTAJE OBTENIDO = 97.82 % DE SATISFACCIÓN

El total de usuarios durante el semestre agosto 2025 a enero 2026 fue de **2171**, el promedio global obtenido: **4.8923**

Este resultado refleja un nivel de satisfacción sobresaliente, cercano al valor máximo de la escala (5 = totalmente de acuerdo).

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

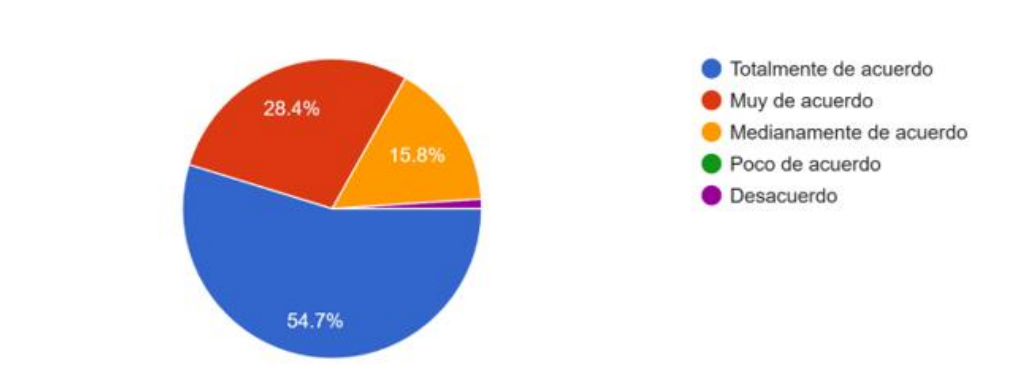
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 12 de 33

La satisfacción general muestra que aproximadamente el 54 % están muy satisfechos con el servicio que da plataforma educativa, aproximadamente un 28 % están muy de acuerdo. Cerca del 16 % están medianamente de acuerdo y el 1% poco de acuerdo.

En general la mayor parte de las respuestas tienen buena opinión del servicio que se les da en plataforma educativa con sus respectivas áreas de oportunidad.

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS 95

PORCENTAJE OBTENIDO = **96.5 % DE SATISFACCIÓN**



SERVICIOS WEB

Se respondieron un total de **25** encuestas de manera electrónica obteniendo los siguientes resultados en cada ítem.

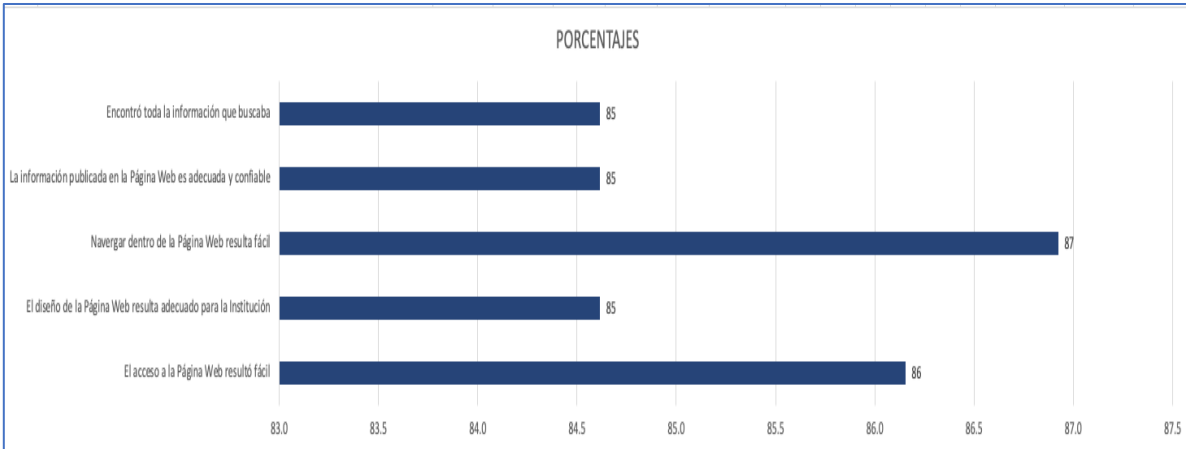
INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios WEB con una meta del 85%.

TOTAL, DE ITEM = 5

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 25

PORCENTAJE OBTENIDO = **85.38 % DE SATISFACCIÓN**

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 13 de 33



b. Retroalimentación de las partes interesadas internas/externas pertinentes.

Existe una comunicación constante con las partes interesadas internas/externas (Dirección General, Direcciones de Área y departamentos).

Durante el periodo evaluado no se recibieron registros en el buzón de quejas o sugerencias.

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre agosto 2025 a enero 2026, han tenido impacto, se han tenido comentarios favorables en mayoría, en el caso de comentarios donde destacan áreas de oportunidad se han emprendido acciones de mejora.

Algunos comentarios recibidos en las áreas son los siguientes:

SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

- ✓ Agradecimiento por el servicio proporcionado.
- ✓ En algunas ocasiones hay variación en el servicio de internet.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

- ✓ Falta mejorar el servicio de atención en módulo
- ✓ El Repositorio y bases de datos ayuda mucho a la investigación.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- ✓ Es difícil localizar al Ingeniero está muy poco en su espacio.
- ✓ La plataforma educativa excelente herramienta.
- ✓ Dificultades de acceso derivadas de la variación del internet.
- ✓ Todos cuentan con su usuario para realizar sus actividades en plataforma, pero no todos los docentes la utilizan.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 14 de 33

PÁGINA WEB

- ✓ Muy buena información
- ✓ Mantiene informado
- ✓ Buen medio de difusión

Se atienden todas las modificaciones a la(s) publicación(es) que se realizan a solicitud de las partes interesadas después de la publicación solicitada.

c. Grado de logro de los objetivos de calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD	Contribuir a la formación de profesionales de la educación en el ciclo escolar a través del cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica en un 85% para fortalecer las actividades académicas y de investigación acorde a los requerimientos de la sociedad educativa actual.	Grado de logro 97.11%
Indicadores		
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre.	94.79 %
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	96.61 %
	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	94.79 %
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	99.45 %
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	99.45 %
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICYT durante el semestre.	100%
	Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	100%
	Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	97.82%
TECNOLOGÍA EDUCATIVA	Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %
	Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	100 %

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 15 de 33

SERVICIOS WEB	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.	85.38%
----------------------	---	---------------

d.- Desempeño de los procesos y conformidad de productos/servicios ofrecidos.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS	1.- Realizar el mantenimiento preventivo con una meta de 85% durante el semestre.	Mantenimiento preventivo 288 preventivos TOTAL = 288 273 realizadas de 288 15 no realizados 94.79 %
	2.- Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas con una Meta del 85%	Mantenimiento correctivo 59 correctivas TOTAL = 59 57 realizadas de 59 2 no realizado 96.61 %

	3.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	Encuestas aplicadas 74 94.79 %
	4.- Garantizar la conectividad inalámbrica (proveedor de internet) de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	Conectividad inalámbrica en las 6 zonas. 182.5 días al semestre 1 sin servicio: Fallas del proveedor 180.5 días en total: 99.45 %
	5.- Conectividad alámbrica de Internet en la Institución con una meta del 90%	Conectividad alámbrica 182.5 días al semestre 1 sin servicio: Fallas por el proveedor. 180.5 días en Total: 99.45%

	1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre.	A partir del registro BECENE-CIC-CSB-PO-01-01 , " Reporte mensual de acervo procesado ", que cubre el semestre de agosto 2025 a febrero de 2026, el informe detalla el procesamiento de un total de 167 ejemplares obtenidos por adquisición.
--	---	--

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 16 de 33

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Formula del indicador: % logro = $\frac{\text{total de material adquirido o donado}}{\text{total, de material procesado}} \times 100$ $\frac{167}{167} \times 100 = 100\%$ Se logró mantener un 100% de cumplimiento en este indicador. Este logro fue posible gracias al trabajo del personal especializado y de la responsable de los procesos físicos y técnicos, quienes garantizaron que los ejemplares fueran procesados de acuerdo con el procedimiento operativo establecido.
	2.- Difundir mediante diversos medios los servicios y recursos que se ofrecen a la comunidad normalista a través de los servicios bibliotecarios a lo largo del semestre en un 80%.	Formula del indicador: % logrado = $\frac{\text{total de actividades programadas}}{\text{total, de actividades realizadas}} \times 100$ $\frac{30}{30} \times 100 = 100\%$ El indicador se mantuvo en cuanto a un cumplimiento del 100%, Las actividades programadas y publicadas incluyeron la difusión de 29 banners digitales conmemorativos de efemérides, difusión de material bibliográfico donado, así como una exposición temática permanente, realizada durante el mes de noviembre de 2025.
	3.- Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.	Formula del indicador: % logrado = $\frac{\text{promedio global obtenido}}{\text{valor máximo de la escala}} \times 100$ $\frac{4.8923}{5} \times 100 = 97.82\%$ El nivel de satisfacción del usuario se obtuvo mediante la conversión del promedio global de la encuesta a escala porcentual, considerando el valor máximo de la escala Likert (5) como equivalente al 100 % de satisfacción. El resultado alcanzado fue de 97.82 %, superando la meta establecida del 85%. En comparación al semestre anterior se logró un incremento de 6.44%.

	1.-Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los alumnos pueden participar en las actividades de la plataforma educativa.
--	--	---

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 17 de 33

TECNOLOGÍA EDUCATIVA		
	2.-Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.	Se cumple ya que actualmente el 100% de los docentes tienen un espacio dentro de la plataforma educativa para poder llevar a cabo sus actividades.
SERVICIOS WEB	1.-Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.	Encuestas de satisfacción = 85.38 %

e.- No conformidades y acciones correctivas.

Existen algunas acciones correctivas identificadas, las cuales se consideran en el registro correspondiente a riesgos y oportunidades; por lo tanto, también son acción de mejora continua.

Servicios tecnológicos: se acude constantemente a los salones de clase para verificar cualquier solicitud o apoyo que requieran los docentes o alumnos. La mayoría de las veces se detecta problemas sencillos que el usuario puede resolver como: encender el regulador, desconexión del cable de red de internet para el uso personal o de otros equipos que no es el del espacio asignado, etc. Si el problema es el equipo de cómputo, en la medida de lo posible se cambia por otro de las mismas características para que se continúe con el trabajo en el aula.

Servicios Bibliotecarios: las acciones correctivas radican en la evaluación de las colecciones (documentos de titulación, videoteca, planes y programas de estudio, libros de texto gratuito, revistas periódicas). Actualmente se ha avanzado en la colección Documentos de titulación generación 2025 y 2024; al término de las demás generaciones se procederá con la siguiente colección.

Tecnología educativa: se resuelven dudas de los docentes y alumnos sobre el uso de la plataforma y se reinicia el servidor que lo sostiene durante periodos de evaluación para evitar saturación.

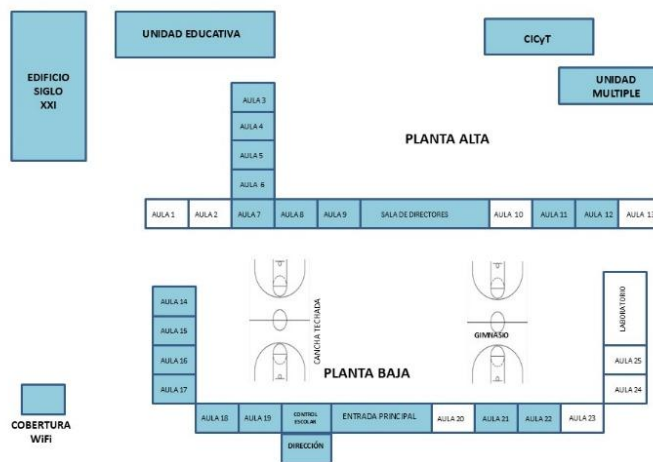
Servicios Web: Se atienden las solicitudes de difusión a la brevedad posible para eficientizar el servicio .

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 19 de 33

f. Resultados del seguimiento y medición.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Se continua con los mismos espacios donde se tiene cobertura de WiFi en la Institución



La necesidad de conexión es permanente en la Institución, se gestiona la adquisición de equipamiento para poder mantener una conectividad inalámbrica y ampliar la cobertura. El equipo Fortigate permite monitorear y administrar de una mejor manera los servicios de internet alámbrico e inalámbrico y detectar fallas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Los mantenimientos preventivos se dividen en 2 tipos:

- Apoyos técnicos
 - Mantenimientos preventivos
- En donde es mayor número de mantenimientos preventivos que correctivo.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 20 de 33



En el semestre aumento el número de preventivos aproximadamente 100 más, debido a la movilidad del personal en oficinas. Esto requiere de respaldo de información y preparación del equipo que reasigna para mantener la seguridad y estabilidad de los equipos y la confiabilidad de la información se reasignan ips de acuerdo al área correspondiente y se hacen las adecuaciones.

Se realizaron **273 de un total de 288**, esto debido a falta de tiempo ya que se requiere deshabilitar el servicio de WiFi en algunas de las impresoras que tiene por default el servicio activado, ya que esto ocasiona Traslape en las redes inalámbricas y tráfico que bloquea o genera interferencia entre las redes inalámbricas de la Institución. Generando interrupciones o desconexiones el algunos de los equipos de los usuarios del servicio de internet inalámbrico.

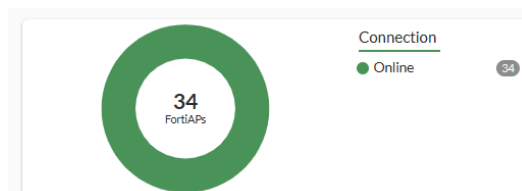
MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se realizaron un total de **57**. Se hace respaldo de la información en los equipos de los usuarios que así lo soliciten, se formatea y prepara con los programas necesarios para su buen funcionamiento. Se está trabajando en la actualización de los equipos tecnológicos agregando discos de estado sólido a los equipos para su mejor funcionamiento y rapidez.

El servicio de Internet inalámbrico: debe tener cuando menos un 85% de disponibilidad en la zona definida para la cobertura, mínimo ancho de banda de 6Mb que permita realizar las funciones estándar de navegación.

Los estándares mínimos de velocidad del wifi que garantizamos son los siguientes:

- Riesgo: menor a 5Mb la descarga
- Bueno: de 6Mb a 8Mb la descarga
- Satisfactorio: Mayor a 9Mb

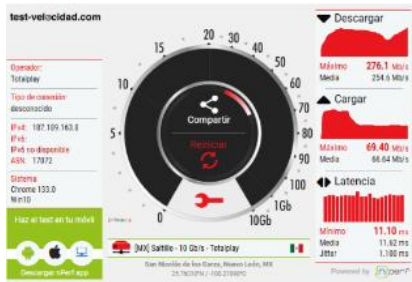


Total de Access point : 34

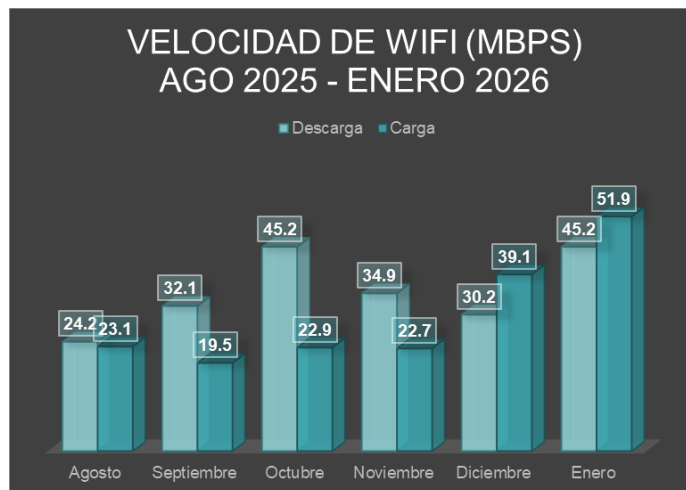
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 22 de 33

Resultados de la medición del servicio de internet alámbrico e inalámbrico:

Se utilizan algunas herramientas para medir la velocidad de internet en los equipos de cómputo como son: Fast.com, nperf.com y Speedtest.net



Los gráficos demuestran que la velocidad de internet alámbrica e inalámbrica en los equipos de la Institución es adecuada para las necesidades de navegación web, plataforma educativa, videoconferencias y cualquier actividad que requiera una gran demanda del servicio de internet:



VELOCIDAD DE INTERNET INALÁMBRICO



Nombre del Documento:

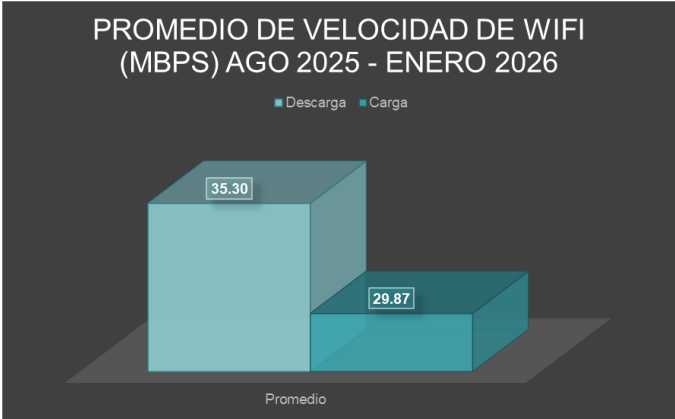
Informe de la Revisión por la Dirección



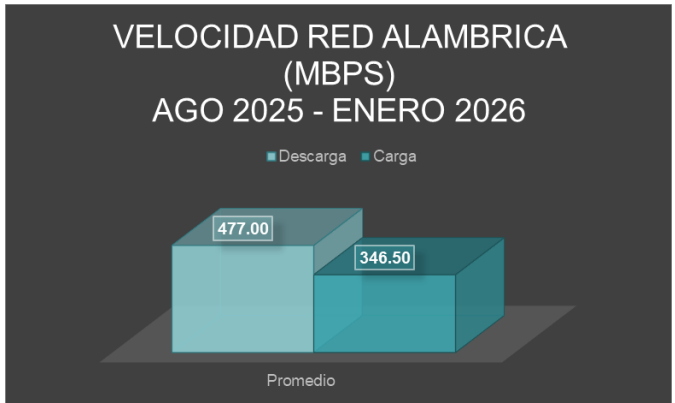
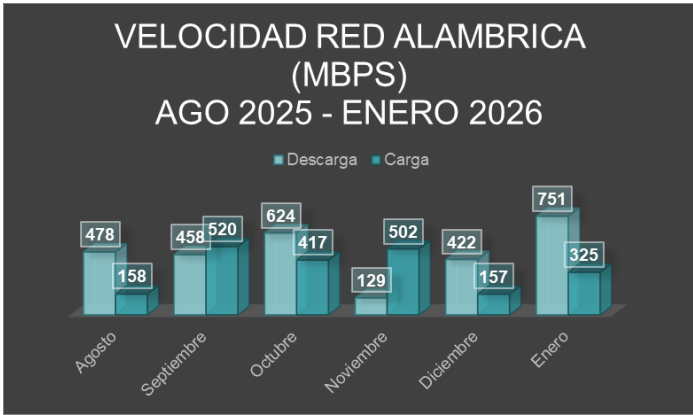
Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 23 de 33



VELOCIDAD DE INTERNET ALÁMBRICO



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 24 de 33

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Algunos hallazgos identificados a partir del análisis de datos muestran avances diferenciados en su atención. En ciertos casos, se ha progresado en la identificación y revisión de la normativa correspondiente a la Biblioteca Pública Lic. Benito Juárez, la cual alberga la BECENE. Sin embargo, es de suma importancia que se establezca un acuerdo con la Coordinación de bibliotecas del Sistema Educativo Estatal Regular para que se aclare de manera puntual el acervo y mobiliario perteneciente dicha biblioteca, esto conforme a la normativa de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Propuesta de realizar auditorías bibliográficas semestrales para detectar inconsistencias en la catalogación, con el apoyo del proveedor del software Pinakes, actividad que iniciará una vez obtenida la autorización correspondiente.

Reubicación y reorganización de las colecciones de videoteca y revistas periódicas, junto con el espacio destinado al acervo antiguo y contemporáneo, con el propósito de ofrecer un acceso temático e histórico más coherente. Al respecto se está en espera de la autorización correspondiente.

Instalación de señalética clara y estandarizada que facilite la localización de las colecciones, sujeta a aprobación para su ejecución.

Recuperación de bibliografía en préstamo mediante el establecimiento de mecanismos de seguimiento, como notificaciones automáticas a través del correo electrónico institucional, propuesta en espera de validación.

Definición de una política de reposición de la bibliografía original prestada, considerada como línea de acción a implementar previa autorización institucional.

Revisión del repositorio institucional, actividad contemplada dentro de las acciones a desarrollarse una vez autorizadas por la Dirección General. Este hallazgo es relevante por la interacción con otras áreas de la institución; se ha determinado como un riesgo de alto impacto, el cual se especifica en el apartado de riesgos y oportunidades.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

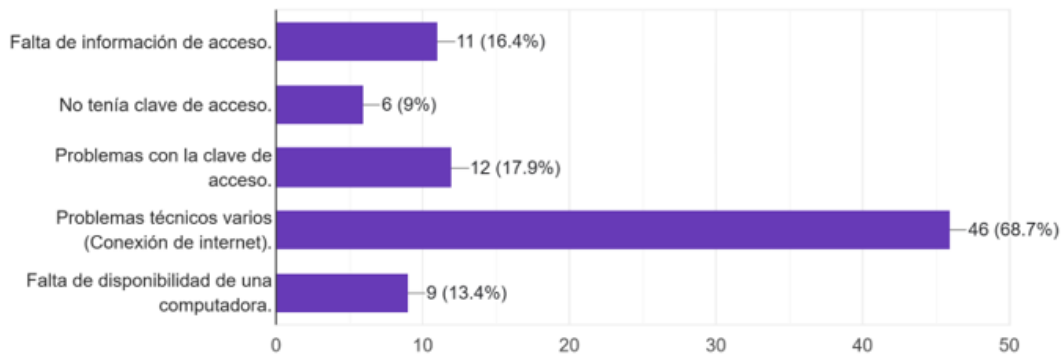
Actualmente se cuenta con dos indicadores dados de alta en el Sistema de la Gestión de la Calidad. Estos objetivos están alineados a la descripción del procedimiento operativo por lo que, aunque se han hecho recomendaciones sobre cambios en los objetivos estos no se ajustarían al mencionado objetivo del procedimiento operativo.

1.- Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa. Se cumple ya que actualmente el 100% de los alumnos pueden participar en las actividades de la plataforma educativa.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 25 de 33

2.- Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa. Se cumple ya que actualmente el 100% de los docentes tienen un espacio dentro de la plataforma educativa para poder llevar a cabo sus actividades.

Si bien se han implementado estrategias de difusión para dar a conocer los procedimientos de registro, esta situación persiste como una necesidad que requiere atención continua. Cabe destacar que únicamente el 6.8% de los usuarios reporta inconvenientes vinculados con la clave de acceso, mientras que el 6% señala la falta de un usuario registrado. A partir de estos datos, se concluye que resulta pertinente fortalecer las acciones de difusión relacionadas con los mecanismos de generación y recuperación de credenciales, a pesar de los esfuerzos que ya se han llevado a cabo en este ámbito.

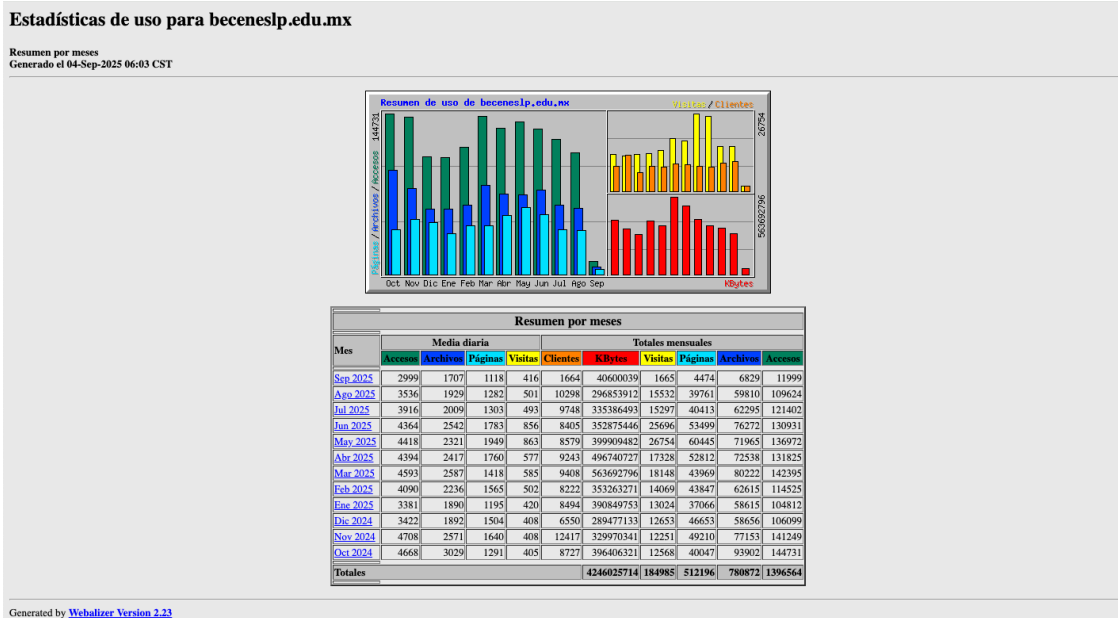


SERVICIOS WEB

En base a las opiniones obtenidos en las encuestas de satisfacción que se realizaron, podemos mejorar los siguientes aspectos.

- Realizar una revisión semanal de los contenidos publicados en la página web de la institución, con el objetivo de tener la página actualizada al 100%
- Colocar la información más reciente y relevante en la página principal.
- Dar difusión a todos los eventos relevantes de la Institución.

Publicaciones y/o modificaciones	Publicaciones
Página Web Institucional (artículos, banners informativos, convocatorias, comunicados, eventos e información general, etc.)	47
Biblioteca Digita (Banner/Imagen, efemérides, eventos, difusión bibliográfica de nuevas adquisiciones y colecciones, etc.)	43
Posgrado. (información, convocatorias, avisos, etc.)	20



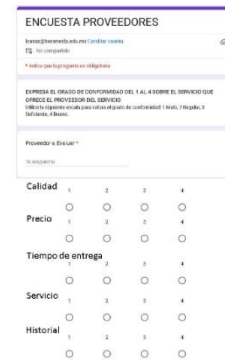
g.- Resultados de las auditorías: internas y externas.

No se realizó auditoría interna ni externa.

h.- Desempeño de los proveedores externos.

Servicios Tecnológicos: El desempeño de los proveedores se mide mediante una encuesta, el departamento de recursos materiales la permite valorar la calidad del servicio, precio y tiempo de entrega a la Institución.

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción
TOTAL PLAY	Internet Fibra Óptica	Bueno
INFINIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	Equipo de Computo	Muy bueno
Vg Telecomunicaciones	Infraestructura de Red y Eléctrica, computo	Muy bueno
OFFICE DEPOT	Accesorios de Cómputo	Bueno
SICE	Equipo de Computo	Bueno
VICOM	Equipo de Computo	Bueno
STEREN	Accesorios de Cómputo	Bueno



ENCUESTA PROVEEDORES

Encuesta@becenesp.edu.mx Contacta cuenta

El no comentario:

* Indica con la proporción en el gráfico

EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 'A' AL 'E' SOBRE EL SERVIDOR QUE OFRECIE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO

OFRECIE EL SERVIDOR DEL SERVICIO OFRECIE EL SERVIDOR DEL SERVICIO OFRECIE EL SERVIDOR DEL SERVICIO OFRECIE EL SERVIDOR DEL SERVICIO OFRECIE EL SERVIDOR DEL SERVICIO

Proveedor a evaluar*

El proveedor:

Calidad 1 2 3 4

Precio 1 2 3 4

Tiempo de entrega 1 2 3 4

Servicio 1 2 3 4

Historial 1 2 3 4

Servicios Bibliotecarios: La contratación y evaluación del proveedor externo responsable del software Pinakes dependen directamente de la Dirección General y de la Dirección Administrativa, instancias

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 27 de 33

encargadas de analizar su pertinencia, desempeño y continuidad, conforme a los procedimientos institucionales establecidos, a fin de asegurar la operatividad y calidad de los procesos técnicos bibliotecarios.

Tecnología Educativa: Solo se cuenta con un proveedor para realizar esta tarea el cual es el servicio de Hosting, cuentan con un servicio de soporte gratuito las 24 horas para clientes con un PIN de servicio y siempre atienden en menos de 5 minutos cualquier duda o eventualidad como saturación de temporales, dudas de operación, etc.

4.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

Servicios Tecnológicos: Se contó con el proyecto EDINEN, en este periodo se gestionó lo requerido y descrito anteriormente en el apartado 3. El cual recibimos en el mes de enero 2026 para instalar lo que se proyectó. Cabe mencionar que esto impacta directamente a el equipamiento tecnológico ya que de no ser así se tendría que hacer la compra de los requerimientos de manera interna. Es una necesidad constante la de adquisición de equipamiento para cubrir las necesidades educativas institucionales. Aunque contamos con una gran infraestructura tecnológica no es lo suficiente para cubrir las demandas actuales de los planes y programas e implementación de las nuevas IA'S al entorno

Servicios Bibliotecarios: Derivado del análisis y justificación de necesidades de recursos, se recomienda a la Dirección valorar e impulsar una inversión estratégica en áreas clave para la biblioteca. Entre ellas destacan: Personal especializado en repositorio institucional, capacitación continua del personal (en específico se integró una persona al área de Adquisiciones), esto con la intención de asegurar la competencia necesaria para operar.

Ccontratación de personal especializado para la limpieza y conservación de estanterías, limpieza periódica de todo el mobiliario, fumigación general, así como la adquisición de mobiliario, equipo de cómputo actualizado y material bibliográfico en función de los requerimientos de docentes y estudiantes.

En el marco de la planificación basada en riesgos, se identifica como situación de riesgo el hecho de que los documentos de titulación encuadernados estén siendo recibidos directamente por el personal del módulo de la biblioteca, cuando la normativa institucional establece que dicha recepción y envío al CICYT corresponde al responsable del Departamento de Titulación, quien, en coordinación con los asesores de documentos, debe revisar y validar el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos. Posteriormente, el CICYT recibe únicamente los trabajos validados y los remite a la Coordinación de Bibliotecas para iniciar su procesamiento físico y técnico. Asimismo, el área de titulación asegura que la versión digital cumpla con los criterios necesarios para su incorporación al repositorio institucional.

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 28 de 33

Estas acciones permitirán fortalecer la infraestructura, preservar el patrimonio documental y asegurar la mejora continua de los procesos bibliotecarios, en cumplimiento con la cláusula 7.1 de ISO 9001:2015 sobre provisión de recursos, y deberán ser consideradas como parte de las decisiones y salidas de la Revisión por la Dirección (cláusula 9.3) para su priorización y seguimiento.

5.- EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Acciones para aminorar riesgos:

- Licenciamiento del equipo fortigate vigente para protección contra malware y ataques tanto internos como externos.
- Licenciamiento de Microsoft office y Windows, Microsoft Teams.
- Enlace redundante por si alguno de los servicios de Internet falla.
- Proveedores nuevos de servicios para poder tener varios y así no depender solamente de uno, pues algunas veces el servicio de un proveedor se ha suspendido en su totalidad y al tener otros servicios con otros proveedores podemos tener de respaldo esos servicios y mantener una conectividad del 99.5%.
- Reguladores de corriente con batería de respaldo para garantizar el servicio, aunque haya cortes de servicio eléctrico.
- Adquisición de software Deep Freeze para mantener los equipos protegidos en óptimas condiciones.
- Solicitud de recursos constante en base a las necesidades de equipamiento institucional.
- Mantenimientos preventivos constantes evitar riesgos de fallas.
- Mantenimiento a servidores con las actualizaciones más recientes.
- Monitoreo constante del equipamiento tecnológico en general.
- Continuar con el apoyo de los programas federales para adquisición de equipamiento.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Ver registro: BECENE-CA-PG-12-04.

En el marco de la planificación basada en riesgos, se identifica como situación de riesgo el hecho de que los documentos de titulación encuadernados estén siendo recibidos directamente por el personal del módulo de la biblioteca, cuando la normativa institucional establece que dicha recepción y envío al CICYT corresponde al responsable del Departamento de Titulación, quien, en coordinación con los asesores de documentos, debe revisar y validar el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos. Posteriormente, el CICYT recibe únicamente los trabajos validados y los remite a la Coordinación de Bibliotecas para iniciar su procesamiento físico y técnico.

Asimismo, el área de titulación asegura que la versión digital cumpla con los criterios necesarios para su incorporación al repositorio institucional. Mantener la práctica actual, en la que el estudiante entrega directamente los documentos sin la revisión previa del área correspondiente, implica el riesgo de integrar a la estantería y al

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
	Informe de la Revisión por la Dirección		Revisión: 1
			Página 29 de 33

repositorio institucional materiales que no cumplen con la normativa establecida, lo que podría evidenciar inconsistencias en los procesos institucionales y afectar la confiabilidad del sistema de gestión de calidad.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- Se han realizado acciones permanentes como el tener un disco en espejo para evitar la pérdida de información, un respaldo de la información se realiza de manera automática diariamente.
- Borrar información que bajo consulta con la dirección del Cicyt ocupaba solo espacio.
- Trabajar en coordinación con los encargados de USICAMM para alta de alumnos ya que se siguen presentando dudas de alumnos externos.
- Se ha ofrecido asesorías a maestros y alumnos de nuevo ingreso.
- Se han tomado acciones como dar la información de una manera más sintética en la reunión de inicio por parte del Cicyt.

PAGINA WEB

- Monitoreo de la información en resguardo para evitar perdidas
- Monitoreo del equipo de seguridad Fortigate.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- Adquirir equipos para ampliar la red inalámbrica institucional
- Adecuación de recursos y actualización de equipos de cómputo.
- Actualizar proveedores de internet o adición de algún servicio complementarios.
- Actualización de equipo tecnológico en los espacios que lo requieran.
- Difusión y asesorías de servicios tecnológicos para poder acceder de una forma más sencilla a ellos.

El siguiente gráfico muestra el registro de una muestra de algunas actividades del servicio de **SOPORTE TÉCNICO**:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 30 de 33

Tareas realizadas Agosto 2025 - Enero 2026

TÍTULO DEL PROYECTO		Actividades realizadas Agosto 2025 - Enero 2026						
RESPONSABLES		Equipo de Tl. Coordinación Tecnológica de la Institución						
#	C O N	E N C	S E G	%	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA
1	C	E	S	%	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INI	FECHA FIN
	A	P	C		CICLO ENERO 2025 - ENERO 2026	INICIO DE CICLO ESCOLAR		
					FEBRERO			
				1	Mito Impresora Titulación Fernando	Ing. Octavio de la Rosa	12/08/2025	12/08/2025
				1	Instalación Dispositivo para firmas en equipo de Alberto Blas	Ing. Fracisco Hdz	19/08/2025	19/08/2025
				1	Vero Hdz Dirección General - Respaldo	Ing. Octavio de la Rosa	18/08/2025	19/02/2025
				1	Yunuen Silva Admin - Limpieza de cuentas	Ing. Octavio de la Rosa	19/08/2028	19/08/2025
				1	Sara Palomares - Quitar sesión	Ing. Octavio de la Rosa	19/08/2025	19/08/2025
				1	Zaira - Respaldo de Información	Ing. Octavio de la Rosa	20/08/2025	20/08/2025
				2	Mtra. Cañedo - Apoyo en reparación de equipo	Ing. Eduardo Popoka	20/08/2025	20/08/2025
				1	Zara Posgrado - Instalar impresora	Ing. Eduardo Popoka	20/08/2025	20/08/2025
				1	Hilda Cruz - Asignación de IPS	Ing. Eduardo Popoka	20/08/2025	20/08/2025

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. –

Conforme a las cláusulas 7.1 Recursos, 7.2 Competencia, 8.5 Control de procesos, 9.1 Análisis de datos, 9.3 Revisión por la Dirección y 10 Mejora; ésta última con un enfoque de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), se han identificado diversas áreas de oportunidad que permitirán fortalecer la eficacia del servicio, la satisfacción de los usuarios y la preservación del acervo bibliográfico. Se presenta nuevamente las siguientes oportunidades de mejora, las cuales representan una mejora en el servicio e infraestructura de la biblioteca.

1. Implementar programas de capacitación y cursos especializados para el personal bibliotecario, que fortalezcan sus competencias técnicas y profesionales en gestión de acervos, tecnologías de la información y atención al usuario.
2. Establecer un esquema de nombramientos formales que definan funciones, responsabilidades y compromisos, fortaleciendo la organización del equipo de trabajo con base en el profesionalismo.
3. Actualizar periódicamente los procedimientos operativos del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que reflejen la práctica real y estén alineados con los requisitos normativos y las necesidades de los usuarios.
4. Elaborar un Manual para la Gestión de la Adquisición de Material Bibliográfico, que estandarice los criterios de selección, pertinencia y actualización del acervo.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 31 de 33

5. Establecer un Manual de preservación, conservación, restauración y descarte, que garantice la adecuada gestión del patrimonio bibliográfico y oriente la toma de decisiones sobre reubicación o baja de materiales.
6. Realizar un diagnóstico integral de la infraestructura física y tecnológica disponible, con el fin de identificar áreas críticas de mejora.
7. Evaluar el estado actual de las colecciones (publicaciones periódicas, libros de texto, documentos de titulación, etc.), estableciendo acciones de conservación y depuración.
8. Asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo de los arcos magnéticos para garantizar su operatividad en la seguridad del acervo.
9. Incorporar equipos informáticos modernos que mejoren los servicios digitales y el acceso a recursos electrónicos.
10. Ampliar y diversificar el acervo mediante la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y recursos digitales, pertinentes y actualizados a las necesidades de docentes y estudiantes.
11. Fortalecer y definir las líneas de operación del repositorio institucional, asegurando su relevancia como plataforma de consulta, visibilidad académica y resguardo de producciones institucionales.
12. Mejorar la disposición física del acervo y de los espacios de lectura, aplicando principios de organización visual y ergonomía, que favorezcan la accesibilidad y la experiencia del usuario.
13. Instalar señaléticas estandarizadas que identifiquen cada colección (ejemplo: Red Nacional de Bibliotecas), mejorando la orientación y autonomía de los usuarios.
14. Habilitar un espacio para una exposición permanente de materiales obsoletos (libros antiguos, máquinas de escribir, dispositivos tecnológicos en desuso, publicaciones desactualizadas), con el fin de difundir la historia de la biblioteca y la evolución de los medios de información.
15. Desarrollar un programa de promoción de la biblioteca, que incluya charlas, campañas de lectura, exposiciones temporales sobre nuevos materiales y muestras del acervo antiguo. Esto permitirá aumentar la visibilidad de los servicios y consolidar la biblioteca como un espacio dinámico de aprendizaje y cultura.

Estas oportunidades de mejora continua conforman un plan de acción orientado al fortalecimiento de los Servicios Bibliotecarios de la BECENE como un espacio académico, cultural y tecnológico de excelencia. Cabe señalar que, derivado del informe presentado el semestre anterior, no se recibieron sugerencias de mejora adicionales; por ello, se solicita nuevamente el apoyo y la autorización correspondiente para la evaluación, priorización y ejecución de las acciones planteadas en el marco de la Revisión por la Dirección, a fin de orientar adecuadamente los recursos y la toma de decisiones institucionales.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 32 de 33

PLATAFORMA EDUCATIVA

- Asesorar en el uso de la plataforma educativa para incrementar el número de herramientas que se utilizan.
- Aunque se ofrece el servicio, algunos usuarios (maestros) no hacen uso de la plataforma.

PAGINA WEB

- Habilitar espacios de comunicación digital generando cambios en la página Web
- Mantener comunicación activa con la dirección del CICYT.

CONCLUSIÓN

La comunicación activa entre las áreas del CICYT garantiza la operatividad de los procedimientos y del seguimiento de su recurso humano.

- ✓ El monitoreo permanente del internet, actualización del equipo tecnológico y ampliar el cableado estructural permitirá brindar mejor servicio y evitar riesgos de fallas técnicas.
- ✓ La capacitación del personal del CICYT ayudará a mejorar las áreas de oportunidad que pudieran existir, así como informar y asesorar a los usuarios (docentes y alumnos) en el uso de las herramientas tecnológicas.
- ✓ Actualizar la página Web Institucional, Plataforma Educativa y Biblioteca Digital permitirá tener vigente el servicio, proporcionando la información académica oportuna a los usuarios.
- ✓ La revisión permanente del Repositorio Institucional permitirá tener a la vista la información científica bajo las normas establecidas.
- ✓ La rotación del personal administrativo de la biblioteca permitirá que mejoren sus competencias laborales y de atención a los usuarios.
- ✓ Las mejoras en los procesos de las áreas del CICYT fueron permanentes, esto de acuerdo con el monitoreo de los mismos, se recibieron buenos comentarios para todas las áreas durante el semestre comprendido entre agosto 2025 a enero 2026
- ✓ La comunicación activa con la alta dirección y direcciones de área permitirá tener mayor control de la mejora y del servicio.

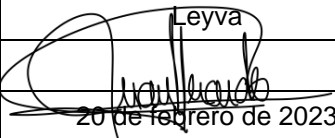
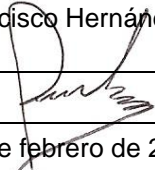

7. REVISIÓN DE POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Existe el compromiso y responsabilidad social de proporcionar servicios educativos de calidad, conforme a los requisitos aplicables, valorando los riesgos y oportunidades a través de la mejora continua de los procesos académicos y de gestión, con transparencia y rendición de cuentas, considerando el contexto intercultural, integral, inclusivo, innovador, justo, equitativo de la organización y de las partes interesadas.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 33 de 33

El énfasis en los objetivos de calidad del CICyT es garantizar en un 85% el cumplimiento de la prestación de servicios de información científica y tecnológica para fortalecer los procesos académicos y de investigación educativa por semestre. Con base a estos objetivos se considera fundamental la interacción de procesos entre las áreas las que se han fortalecido a través de reuniones periódicas para dar seguimiento a las tareas, así como el proceso de comunicación continuo y el trabajo efectivo para lograr las metas establecidas.

CONTROL DE ÁREA			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtra. María Yolanda Huelga Herrera	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Juan Manuel Guel Rodríguez
Firma			
Fecha	22 de abril 2026	23 de abril 2026	24 de abril 2026

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023	22 de febrero de 2023