

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1
Página 1 de 34			

DIRECCIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
FEBRERO 2025 – JULIO 2025

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 de los procesos.	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 y 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.	febrero 2025	febrero 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	Dir. CICYT Responsable de Servicios Web	febrero 2025	julio 2025	100%
	Reuniones de organización para la gestión y administración del proyecto EDINEN 2025	Dir. CICYT Coordinación Tecnológica	febrero 2025	julio 2025	100%
	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.	febrero 2025	julio 2025	100%
	Revisión de los equipos de 38 aulas y dejar en óptimas condiciones para el inicio de semestre.	Coordinación Tecnológica	febrero 2025	febrero 2025	100%
	Mantenimiento Preventivo Aula A y B del CICyT	Coordinación Tecnológica	Marzo 2025	Marzo 2025	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 34

2.- Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos pertinentes de las partes interesadas	Mantenimiento preventivo a proyectores de las aulas BECENE	Coordinación Tecnológica	Abril 2025	Abril 2025	100%
	Instalación de 16 equipos de cómputo e internet alámbrico en equipos SIGLO XXI, asignación de laps	Coordinación Tecnológica	Junio 2025	Junio 2025	100%
	Entrega personal en el curso de inducción a cada estudiante de nuevo ingreso de su cuenta de correo institucional generación 2025 – 2029 para eficientizar el servicio	Coordinación Tecnológica	febrero 2025	febrero 2025	100%
	Revisión y apoyo técnico en los equipos en los 2 períodos de exámenes profesionales (febrero y julio).	Coordinación Tecnológica	febrero 2025	julio 2025	100%
	Revisión y simplificación los procedimientos operativos.	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Febrero de 2026	20%
	Revisión de normativa aplicable a bibliotecas.	C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Julio 2025	100%
	Diálogo permanente con el proveedor del software Pinakes para asegurar la operatividad del mismo.	C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Julio 2025	100%
	Actualización constante de contenidos en biblioteca digital.	C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Julio 2025	100%
	Gestión de Licenciamiento de Microsoft Windows y Office	Coordinación Tecnológica	Marzo 2025	Marzo 2025	100%
	Apoyo tecnológico en los diversos eventos del aniversario de la Institución.	Coordinación Tecnológica	febrero 2025	febrero 2025	100%
	Asistencia al Foro Nacional de Inteligencia Artificial CDMX: Universidad Anáhuac	Dirección CICYT. Coordinación Tecnológica	Marzo 2025	Marzo 2025	100%
	Reconfiguración de Access points para ampliar la cobertura Institucional de WiFi	Coordinación Tecnológica	Junio 2025	Junio 2025	100%
	Preparación de equipos para certificaciones de Cambridge.	Coordinación Tecnológica	Junio 2025	Junio 2025	100%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código:
			Revisión: 1
			Página 3 de 34

	Activación de Google Gemini para usuarios de Google Workspace.	Coordinación Tecnológica	Junio 2025	Junio 2025	100%
	Se solicitan a varios proveedores de Internet dedicado nuevas cotizaciones de paquetes para mejora de los servicios.	Coordinación Tecnológica	Junio 2025	Junio 2025	100%
	Proporcionar la información que solicita CIEES: llenado de GAPES Departamento de Evaluación Institucional	Dirección CICyT. Coordinación Tecnológica. Coordinación Bibliotecaria.	Marzo 2025	Marzo 2025	100%
	Llenado de información solicitada por ANUIES y recopilación de información para encuesta 2025	Dirección CICyT Coordinación Tecnológica	Mayo 2025	Mayo 2025	100%
	Actualización del reglamento para préstamo del acervo.	Dirección CICyT C. de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Febrero 2026	30%
	Accesos directos de OPAC, biblioteca digital y/o recursos digitales en los equipos de cómputo.	Coordinación Tecnológica Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Julio 2025	100%
	Optimización de la atención en el módulo de biblioteca logrando una interacción más rápida y satisfactoria para los usuarios.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Julio 2025	100%
	Se mantiene el monitoreo, seguimiento e incorporación de información científica a el Repositorio Institucional	Dir. CICYT C. de Servicios Bibliotecarios	febrero 2025	julio 2025	100%
	Servicio continuo de información a través de Bases de datos	Dir. CICYT. C. de Servicios Bibliotecarios	febrero 2025	julio 2025	100%
	Asesorías para docentes en el manejo de plataforma educativa (tareas, cuestionarios).	Responsable de Tecnología Educativa	febrero 2025	febrero 2025	100 %
	Reinicio de servidor para evitar saturaciones en época de evaluaciones.	Responsable de Tecnología Educativa	Continuo	Continuo	100 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 34

3.-Necesidad de Recursos.	Licenciamiento y capacitación anual del equipo de seguridad Fortigate	Coordinación Tecnológica	Abril 2025	Julio 2025	80 %
	Cotización e instalación del Proyector Auditorio “Pedro Vallejo”	Coordinación Tecnológica	Abril 2025	Abril 2025	100%
	Adquirir váuchers para acreditaciones del dominio de habilidades digitales de los alumnos normalistas. \$15,000 (proyecto EDINEN 2025)	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos.	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Continuar con el licenciamiento de Microsoft Windows, Microsoft Teams y Office 365, con el software oficial y legal de Microsoft. \$34,395.00 (proyecto EDINEN 2025)	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos.	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Actualizar los recursos para brindar soporte a los usuarios y continuar con acreditación en competencias digitales en el uso de las TIC, durante el 2025. \$45,225.00 (proyecto EDINEN 2025).	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Obtener softwares de protección y soluciones para el análisis de información.\$40,500.00 (proyecto EDINEN 2025).	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Equipar tecnológicamente las aulas y áreas de atención pedagógica de la unidad educativa siglo XXI. \$337,230 (12 pcs, 3 proyectores, 4 bocinas) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Optimizar la conectividad inalámbrica en la Institución para mayor cobertura de la red WiFi \$53, 910.00 (3 Access point) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección



Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 5 de 34

	Certificar el dominio de habilidades en el uso de herramientas para la administración de redes informáticas y los servidores informáticos de la Institución. \$18300.00 (Capacitación) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Incorporar dispositivos especializados para la gestión y mantenimiento de las redes informáticas. \$4, 163.00 (Apuntadores) EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos.	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Fortalecer los diversos sites que tiene la Institución para ampliar la capacidad y funcionalidad de la infraestructura de red \$39, 910.00 (1 No-break, 1 tripie, 2 monitores) EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Mejorar la eficiencia, el rendimiento, mantenimiento, extensión y seguridad de la red tecnológica \$31,275.00 (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Adquirir Switches y equipo activo de red \$62, 130.00 (Commutador y equipo) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Instalar un sistema de vigilancia, seguridad, monitoreo y protección para preservar los bienes de la Institución. \$8820 (2 monitores) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Instalar una nueva red eléctrica en el edificio principal de la institución, data de 75 años. \$16,575.00 (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código:
			BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 34

	Actualizar los equipos informáticos para asegurar que éstos sean compatibles con el software y los sistemas operativos actuales \$292,000.00 (30 Equipos de cómputo) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Adquirir equipo para videoproyecciones en las aulas de la Institución y fortalecer los ambientes para el aprendizaje más eficientes y conectados \$116,250.00 (1 Proyector TC, 1 Camara, 1 videocamara, discos duros externos) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos.	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Comprar accesorios genéricos: teclados, mouse, discos ssd, usb para favorecer el desarrollo de las habilidades digitales complementarias a la formación de los docentes \$16,375.00 (45 Kits de Teclado y mouse) (EDINEN 2025).	Dirección CICyT. Coordinación de Servicios Tecnológicos.	Mayo 2025	A la fecha	0%
	Adquisición de acervo bibliográfico nuevo y actualizado	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Marzo 2025	Por determinar	0%
	Mantener vigente el soporte técnico de Pinakes (software bibliotecario).	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	febrero 2025	julio 2025	100%
	Adquisición de un sistema detector antirrobos de libros, a fin de garantizar la integridad del acervo y reducir pérdidas materiales.	Dirección Cicyt Dirección de Servicios Administrativos Dirección General C. de Servicios Bibliotecarios.	Marzo 2025	Por determinar	0%

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
		Página 7 de 34	

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

PROCESO	FORTALEZAS	CAMBIOS
Servicios Tecnológicos	Mantenimientos preventivos programados a equipos de cómputo de los 38 salones de la Institución.	Reemplazo de equipos de cómputo en algunos espacios de la institución
	Apoyo en diferentes tipos de eventos en la institución, videoconferencias, congresos, aniversario, etc.	Organización del equipo de soporte del CICyT para cubrir las necesidades institucionales.
	Adquisición de licenciamiento de Microsoft Windows y Office para cubrir la necesidad de software original	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
	Ampliación de la red institucional en el edificio Siglo XXI	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 programa cada año mediante el proyecto ENIDEN la continua adquisición de equipos para ampliar y fortalecer la red inalámbrica.
	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.
	Apoyo técnico a los departamentos de la Institución para que mediante la interacción de procesos permita a la escuela el crecimiento que se requiere en beneficio de la comunidad normalista	Interacción de procesos entre los diferentes departamentos y direcciones.
	AMENAZAS	CAMBIOS
	Corte de conectividad en el espacio donde se requiere fortalecer el cableado.	Monitoreo diario de la conectividad alámbrica e inalámbrica a través del equipo de seguridad Fortigate.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 8 de 34

		Implementación de cableado estructurado
	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 570 usuarios conectados simultáneamente.	Ampliación de servicios de internet y adquisición de access point para ampliar la señal inalámbrica

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
Servicios Bibliotecarios	Repository Institucional	Revisión e incorporación de los archivos digitales de la producción científica interna. Se inicia la revisión e integración de un solo procedimiento operativo que incluya el área de adquisiciones, procesos físicos y técnicos, repositorio, biblioteca digital y, finalmente, el libro en estantería y los recursos digitales.
	Software Pinakes	Integración de módulos complementarios que fortalezcan la gestión y depuración de la base de datos del acervo bibliográfico.
	Bibliografía especializada.	Colección 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, conforme a la toma de decisiones del Alta Dirección.
	Recursos bibliográficos electrónicos disponibles. (de acceso abierto y de paga).	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.
	Acervo antiguo y acervo contemporáneo.	Colecciones que se encuentran totalmente clasificadas y dispuestas en estantería. Ambas representan recursos fundamentales para el apoyo a la investigación en la institución.
	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 el riesgo de incendio a través de sensores de humo.
DEBILIDAD		CAMBIO
	Presupuesto limitado para la adquisición de materiales y/o recursos.	Sujeto al presupuesto, a la aprobación explícita y al apoyo coordinado de la Alta Dirección y de Servicios Administrativos de la institución.
	Competencias laborales del personal de la biblioteca.	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, a la aprobación explícita y al apoyo coordinado de la Alta Dirección y de Servicios Administrativos de la institución.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 9 de 34

	El sensor de seguridad de libros no funciona, lo que representa un riesgo, ya que permite la posible sustracción del material sin ser detectada.	Sujeto al presupuesto, a la aprobación explícita y al 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, datos de baja), un reporte de ítems por biblioteca (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 el 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 hábitos de lectura en dispositivos electrónicos, lo que ha reducido su interés por acudir físicamente a la biblioteca.

PROCESO	FORTALEZA	CAMBIO
	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
Plataforma Educativa	Versión actualizada de plataforma educativa. Eficientizar su uso.	Uso de nuevas herramientas y dar las asesorías correspondientes
	AMENAZA	CAMBIO

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 10 de 34

	Depender de la infraestructura tecnológica. Saturación de la carpeta de memoria temporal por uso.	Hay acciones continuas de monitoreo y de revisión del “arreglo en espejo” del servidor como respaldo. 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.

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

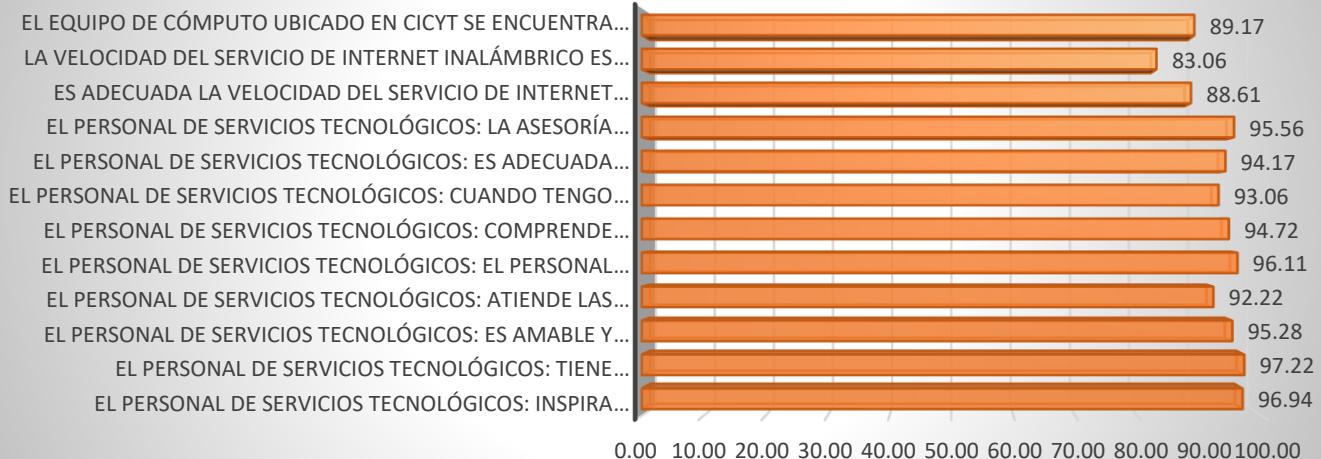
a. Satisfacción de los Clientes.

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

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
Revisión: 1			
Página 11 de 34			

Encuesta de satisfacción de servicios tecnológicos



INDICADOR: Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%. LOGRO del semestre Febrero – Julio 2025

TOTAL, DE ITEM = 12

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS = 72

PORCENTAJE OBTENIDO = **93.01 % DE SATISFACCIÓN.**

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Se respondieron un total de 47 encuestas de manera electrónica y física obteniendo los siguientes resultados en cada ítem entre febrero 2025 a julio 2025.

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:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 12 de 34
--	--	--	--



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

LOGRO del semestre febrero 2025 a julio 2025: **91.4%**
TOTAL, DE ÍTEMS = 7 más uno de pregunta abierta

TOTAL, DE ENCUESTAS CONTESTADAS 47

PORCENTAJE OBTENIDO = 91.4 % DE SATISFACCIÓN

La meta establecida se superó de acuerdo a los resultados presentados, los servicios bibliotecarios se fortalecieron con los recursos electrónicos como el Repositorio Institucional y Biblioteca Digital que favorecen la consulta y la investigación de los usuarios y con la premisa de brindar un mejor servicio, más eficiente y eficaz.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Las estadísticas se obtuvieron a partir de **42** encuestas.

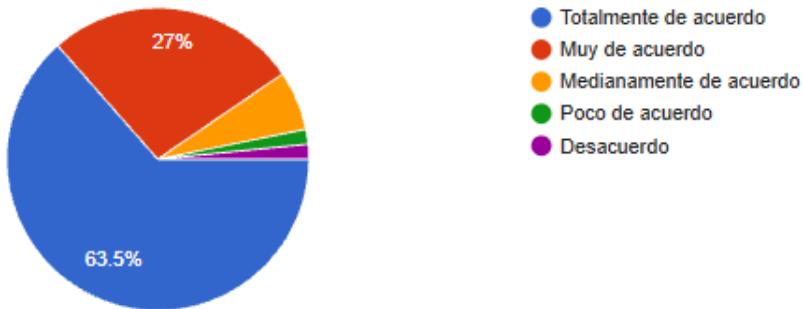
La satisfacción general muestra que aproximadamente el 63,5 % están muy satisfechos con el servicio que da plataforma educativa, aproximadamente un 27% están de acuerdo. Cerca del 5 % están medianamente de acuerdo y el 2 % poco de acuerdo.

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 13 de 34
--	--	---	--

TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS 42

PORCENTAJE OBTENIDO = 97.5 % DE SATISFACCIÓN



SERVICIOS WEB

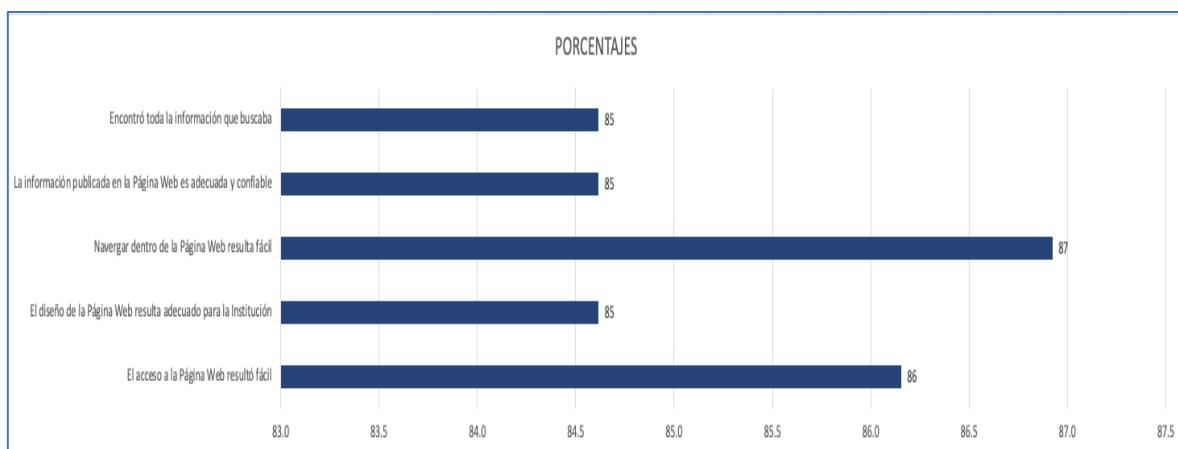
Se respondieron un total de **25** encuestas de manera electrónica, obteniendo los siguientes resultados en cada ítem.

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 14 de 34

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).

Las acciones de mejora que se emprendieron a lo largo del semestre febrero 2025 a julio 2025, 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:

SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

FECHA		Área	Usuario	Comentario:	Responsable	Tratamiento
13/3/2025 9:57:00	Sí, si estoy de acuerdo	TECNOLOGÍA: plataforma virtual, internet, sitio web, computadoras, biblioteca.	alumnos	De la manera más atenta queremos solicitar la accesibilidad a un internet de red amplia que abarque el aula 23, debido a que nos ha limitado para trabajar durante clases, pues la totalidad de los maestros nos piden trabajos que requieren el uso de esta herramienta tan indispensable	Coordinación de Servicios Tecnológicos de la Institución	Se mandó un correo directamente a la persona que reportó el problema, ya que dejó su correo en el buzón. Se acudió al salón de clase para verificar cuál es la problemática. Debido a la infraestructura física de la Institución y a los muros bastante gruesos; es imposible cubrir todos los espacios con el internet inalámbrico. Se sugirió realizar actividades en donde hay mayor cobertura con el servicio de wifi.
13/3/2025 10:17:19	Sí, si estoy de acuerdo	TECNOLOGÍA: plataforma virtual, internet, sitio web, computadoras, biblioteca.	alumnos	Solicito de la manera más atenta un acceso a red amplia de internet y un cambio de cañón pues sea reportado en varias ocasiones y solo brindan una solución momentáneamente en el aula 23, debido a que su acceso es demasiado limitado y los problemas del cañón causan que mi trabajo durante clases se vea afectado y no avance, pues la mayoría de docentes piden trabajos que requieren el uso de esta herramienta tan indispensable, agradeciendo que se de una respuesta inmediata.	Coordinación de Servicios Tecnológicos de la Institución / Recursos Materiales	Se acudió al salón de clase para verificar el problema del proyector. Se cambió por uno que se tenía en resguardo, al no ser nuevo y no estar en óptimas condiciones, el proyector falló. Se solicitó al departamento de Recursos Materiales la adquisición de un proyector nuevo. Nos comentaron que no había recurso y no era posible adquirir el equipo. En el mes de agosto de 2025 se podrá adquirir e instalar inmediatamente cuando lo asignen para esa aula.

De acuerdo a los buzones recibidos (2) se le dieron continuidad bajo las siguientes acciones:

- ✓ Se tienen zonas específicas en donde está disponible el servicio de Internet inalámbrico, declarado en los informes por la dirección. Se sigue gestionando para que mediante el recurso EDINEN se fortalezca la red.
- ✓ Se verifica el funcionamiento de proyectores. En el aula 23 se cambió por uno que se tenía en resguardo, Se solicitó al departamento de Recursos Materiales la adquisición de un proyector nuevo.
- ✓ Se responde directamente a los docentes a su correo cuando manifiestan dudas e inquietudes sobre el servicio de internet y zonas de cobertura wifi.
- ✓ Se monitorea de manera continua el servicio y se atiende en cuanto se detecta un problema.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

Se atendió la queja recibida vía correo electrónico, de fecha 21 de mayo de 2025:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
Revisión: 1			Página 15 de 34

"TUVE UNA MUY MALA EXPERIENCIA CON EL RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA PRINCIPAL DE CICYT. ME TRATÓ DE IGNORANTE CON UNA ACTITUD MUY DÉSPOTA Y ALTANERA. ES PREPOTENTE Y ABUSA DE SU PODER, NADA AMABLE".

Derivado de la queja presentada por una usuaria respecto a la atención recibida en la Biblioteca Principal del CICYT, se sostuvo un diálogo con el personal del módulo con el propósito de reforzar la importancia de brindar un trato amable, respetuoso y cordial a todos los usuarios.

Como acción de mejora, se reiteró al personal la relevancia de mantener una actitud empática y profesional ante cualquier situación de conflicto, en congruencia con los principios de calidad y mejora continua establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- ✓ Es difícil localizar al Ingeniero está muy poco en su espacio.
- ✓ La plataforma educativa excelente herramienta.
- ✓ Necesitamos hablar con el Ing. para aclarar dudas

En términos generales, los usuarios expresan conformidad con el servicio proporcionado a través de la plataforma educativa. La mayoría de las problemáticas identificadas se relacionan con factores técnicos externos, tales como la inestabilidad de la conexión a internet. No obstante, también se presentan casos en los que algunos usuarios experimentan dificultades de acceso derivadas de la ausencia o el desconocimiento de sus credenciales.

PÁGINA WEB

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

Existe una comunicación constante con las partes interesadas internas/externas (Dirección General, Direcciones de Área y departamentos). 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 96.0%
Indicadores		
	Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta del 85%. Durante el semestre.	95.38 %
	Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas, con una meta del 85%.	93.75 %

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 16 de 34
--	--	--	--

SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.	93.01 %
	Garantizar la conectividad inalámbrica de las 6 zonas de cobertura en la institución BECENE durante el semestre, con una meta del 85%.	98.90 %
	Conectividad alámbrica de internet en las oficinas de la estructura administrativa y docente de la BECENE en el semestre, con una meta del 90%.	98.90 %

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%.	91.4%

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 %
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	<p>1.- Realizar el mantenimiento preventivo conforme a lo planeado con una meta de 85% durante el semestre.</p>	<p>Mantenimiento preventivo 173 preventivos TOTAL = 173 165 realizadas de 173 8 no realizados 95.38 %</p>
	<p>2.- Realizar el mantenimiento correctivo en los equipos institucionales conforme a las órdenes de trabajo generadas con una Meta del 85%</p>	<p>Mantenimiento correctivo 16 correctivas TOTAL = 16 15 realizadas de 16 1 no realizado 93.75 %</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 17 de 34
---	--	--	--

	<p>3.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios tecnológicos con una meta del 85%.</p> <p>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%.</p> <p>5.- Conectividad alámbrica de Internet en la Institución con una meta del 90%</p>	<p>Encuestas aplicadas 85 93.01 %</p> <p>Conectividad inalámbrica en las 6 zonas. 182.5 días al semestre 2 sin servicio: Fallas del proveedor 180.5 días en total: 98.90%</p> <p>Conectividad alámbrica 182.5 días al semestre 2 sin servicio: Fallas por el proveedor, mantenimiento. 180.5 días en Total: 98.90%</p>
--	--	--

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	<p>1.- Garantizar la organización bibliográfica en un 90% del proceso técnico y físico de las adquisiciones o donaciones al CICyT durante el semestre.</p>	<p>A partir del registro BECENE-CIC-CSB-PO-01-01, "Reporte mensual de acervo procesado", que cubre el semestre de febrero a julio de 2025, el informe detalla el procesamiento de un total de 28 ejemplares obtenidos por adquisición.</p> <p>Formula del indicador:</p> $\% \text{ logro} = \frac{\text{total de material adquirido o donado}}{\text{total de material procesado}} \times 100$ $\frac{28}{28} \times 100 = 100\%$ <p>Se logró un incremento del 5% en la organización bibliográfica, alcanzando el 100% de cumplimiento en este semestre, en comparación con el 95% obtenido en el periodo anterior. Este logro fue posible gracias al personal especializado y a la responsable de procesos físicos y técnicos, quienes aseguraron que los ejemplares fueran procesados conforme al procedimiento operativo establecido.</p>
---------------------------------	--	--

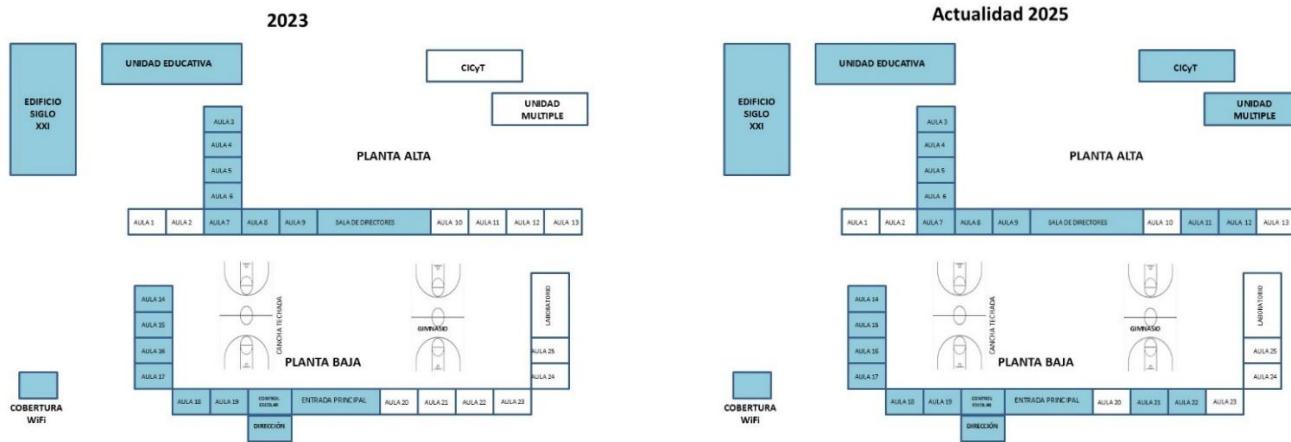
	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 18 de 34
--	--	--	--

	<p>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%.</p> <p>3.- Lograr la satisfacción de los usuarios al semestre de los servicios bibliotecarios en un 85%.</p>	<p>Formula del indicador: $\% \text{ logrado} = \frac{\text{total de actividades programadas}}{\text{total de actividades realizadas}} \times 100$</p> <p>$\frac{38}{38} \times 100 = 100\%$</p> <p>El indicador alcanzó un cumplimiento del 100%, superando el resultado del semestre anterior que fue del 96%, lo que representa un incremento del 4% en el nivel de logro. Las actividades programadas y publicadas incluyeron la difusión de 37 banners digitales conmemorativos de efemérides, difusión de material bibliográfico especializado y del acervo antiguo, así como una exposición temática permanente, realizada durante dos semanas, en alusión al Día del Maestro.</p> <p>Formula del indicador: $\% \text{ logrado} = \frac{\text{total de usuarios satisfechos}}{\text{total de usuarios encuestados}} \times 100$</p> <p>$\frac{43}{47} \times 100 = 91.4\%$</p> <p>Este indicador considera como usuarios satisfechos a aquellas personas que evaluaron cinco de siete aspectos con una puntuación de 4 o 5 en la encuesta aplicada. El total de usuarios encuestados corresponde a la muestra de personas que respondieron el instrumento de satisfacción. Durante el presente semestre se alcanzó un 91,4 % de satisfacción, superando el 91% obtenido en el semestre anterior. Si bien se observa un ligero incremento en el porcentaje de logro, se reconoce la importancia de atender los aspectos que obtuvieron menor calificación, a fin de fortalecer la calidad del servicio.</p>
--	---	--

TECNOLOGÍA EDUCATIVA	<p>1.- Garantizar que el 90% de los cursos estén dados de alta en la plataforma educativa.</p> <p>2.- Garantizar que el 90% de los usuarios estén dados de alta en la plataforma educativa.</p>	<p>Se cumple ya que actualmente el 100% de los alumnos pueden participar en las actividades de la plataforma educativa.</p>
SERVICIOS WEB	<p>1.- Lograr la satisfacción del usuario al semestre de los servicios web con una meta del 85%.</p>	<p>Encuestas de satisfacción = 85.38 %</p>

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 19 de 34
---	--	--	--

Comparativo de los espacios donde se tiene cobertura de Wifi en la institución



La necesidad de conexión es permanente en la Institución; constantemente 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**

Mayor número de mantenimientos preventivos que correctivo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se realizaron un total de 15 en equipos de un total de 21 solicitados. 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.

Mantenimientos preventivos y correctivos
Febrero a Julio 2025



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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 20 de 34
--	--	--	--

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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.

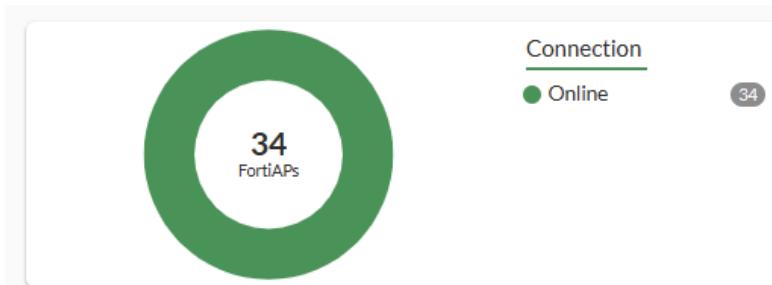
Los estándares mínimos de velocidad del wifi que garantizamos son los siguientes:

Riesgo: *menor a 5Mb la descarga*

Bueno: *de 6Mb a 8Mb la descarga*

Satisfactorio: *Mayor a 9Mb*

Total de Access point : 34



Distribución de los 14 Switches Fortigate en la institución:

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CICYT_FS48_2	<input type="checkbox"/> CICYT	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> COORD_TEC	<input type="checkbox"/> CICYT	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CICYT_FS48_1	<input type="checkbox"/> CICYT	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO2	<input type="checkbox"/> ADMIN	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> AULA27		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> EDIF_SIGLO_XXI		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO1	<input type="checkbox"/> ADMIN	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> POSTGRADO		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PLANEACION_EDU		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO3	<input type="checkbox"/> ADMIN	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> INVESTIGACION		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> CICYT_1P	<input type="checkbox"/> CICYT	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 124F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> S148FNTF23000613	<input type="checkbox"/> CICYT	<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> EDIF_SIGLO_XXI_2		<input checked="" type="checkbox"/> Online	FortiSwitch 148F



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

Código:
BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

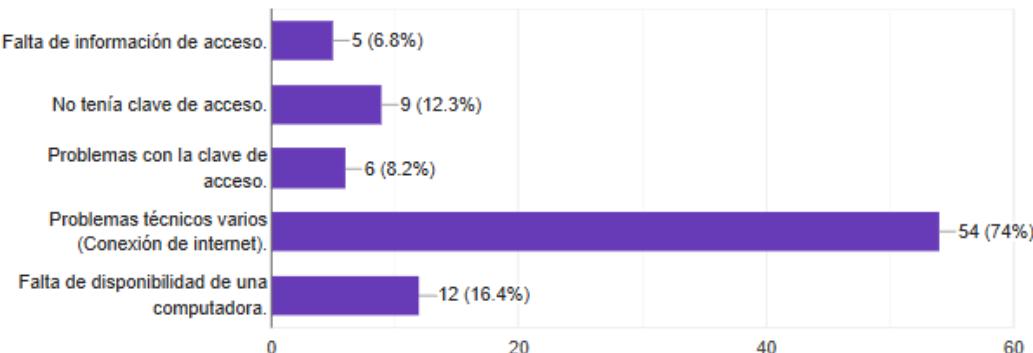
Página 21 de 34

Panorámica de la distribución de los equipos inalámbricos actual:



TECNOLOGÍA EDUCATIVA

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 9% 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.



	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 22 de 34
--	--	--	--

SERVICIOS WEB

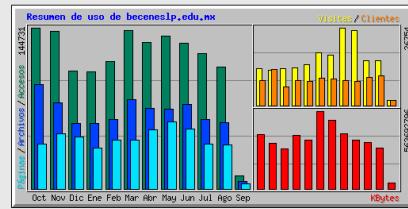
En base a las opiniones obtenidos en las encuestas de satisfacción que se realizaron, podemos mejorar los siguientes aspectos.

- 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 Digital (Banner/Imagen, efemérides, eventos, difusión bibliográfica de nuevas adquisiciones y colecciones, etc.)	43
Posgrado. (información, convocatorias, avisos, etc.)	20

Estadísticas de uso para beceneslp.edu.mx

Resumen por meses
Generado el 04-Sep-2025 06:03 CST



Mes	Resumen por meses					
	Media diaria		Totales mensuales			
	Accesos	Archivos	Páginas	Visitas	Clients	Kbytes
Sep 2025	2999	1707	1118	416	1664	40600039
Ago 2025	3536	1929	1282	501	10298	29685912
Jul 2025	3916	2009	1303	493	9748	335386493
Jun 2025	4364	2542	1783	856	8405	352875446
May 2025	4418	2321	1949	863	8579	399090482
Abr 2025	4394	2417	1760	577	9243	496740727
Mar 2025	4593	2587	1418	585	9408	563692796
Feb 2025	4090	2236	1565	502	8222	353263271
Ene 2025	3381	1890	1195	420	8494	390849753
Dic 2024	3422	1892	1504	408	6550	289477133
Nov 2024	4708	2571	1640	408	12417	329970341
Oct 2024	4668	3029	1291	405	8727	396406321
Totales						4246025714 184985 512196 780872 1396564

Generated by Websizer Version 2.23

e. No conformidades y acciones correctivas.

No se presentaron no conformidades en el CICyT en la última auditoría.

	<p>Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección </p>		<p>Código: BECENE-SGC-PG-08-02</p> <hr/> <p>Revisión: 1</p> <hr/> <p>Página 23 de 34</p>
--	---	--	--

Existen algunas acciones correctivas identificadas durante el periodo febrero a julio de 2025, las cuales se consideran en el registro correspondiente a riesgos y oportunidades; por lo tanto, también son acción de mejora continua.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Las acciones correctivas de Servicios Tecnológicos de acuerdo con los buzones son los siguientes:

Se mando correo directamente a la persona que reportó el problema, ya que en el buzón dejó su correo. Se acudió al salón de clase para verificar cuál es la problemática. Debido a la infraestructura física de la Institución y a los muros bastante gruesos; es imposible cubrir todos los espacios con el internet inalámbrico. Se sugirió realizar actividades en donde hay mayor cobertura con el servicio de WiFi.

Otra acción realizada fue:

Se acudió al salón de clase para verificar el problema del proyector. Se cambió por uno que se tenía en resguardo, al no ser nuevo y no estar en óptimas condiciones, el proyector falló. Se solicitó al departamento de Recursos Materiales para la adquisición de un proyector nuevo. Nos comentaron que no había recurso y no era posible adquirir el equipo. En el mes de agosto de 2025 se podrá adquirir e instalar inmediatamente cuando lo asignaron para esa aula.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Se realizaron algunas acciones correctivas sugeridas por la dirección del CICyT :

1. Se incrementaron las computadoras que se encuentran en la biblioteca para ofrecer a los alumnos un espacio de consulta de bibliografías y de trabajo que abarca hasta las 7:00 p.m.
2. Se ofrece apoyo de consulta de catálogo a los alumnos para eficientizar y optimizar tiempos.
3. Evaluación de las colecciones: documentos de titulación, videoteca, planes y programas de estudio, libros de texto gratuito, revistas periódicas.

TECNOLOGÍA EDUCATIVA. –

Se solicitó al responsable de Tecnología Educativa que mostrara disponibilidad y un horario de atención a los usuarios para evitar quejas por no localizarlo y diera el servicio que se requiera.

PÁGINA WEB.-

En cuanto a la página web, se mantiene comunicación activa con el responsable para eficientizar el tiempo de publicación.

	<p>Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección </p>		<p>Código: BECENE-SGC-PG-08-02</p> <hr/> <p>Revisión: 1</p> <hr/> <p>Página 24 de 34</p>
---	---	--	--

f. Resultados del seguimiento y medición.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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

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



infinitum SPEEDTEST



CONEXIÓN A RED INALAMBRICA febrero a julio 2025



Nombre del Documento:

Informe de la Revisión por la Dirección

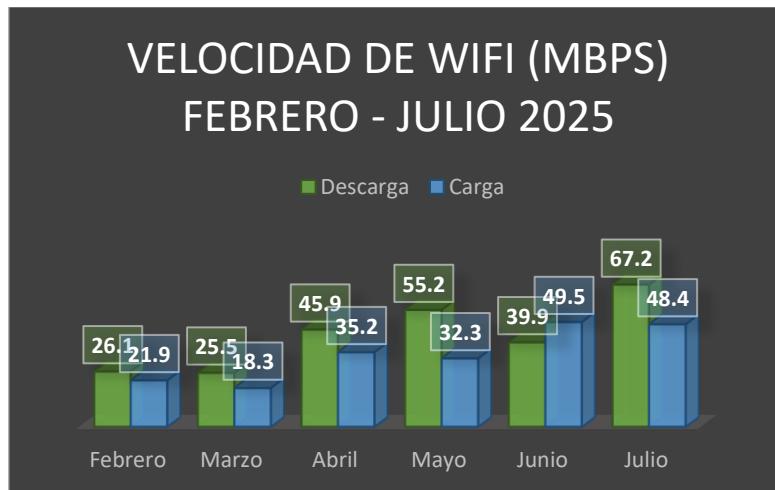


Código:

BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 25 de 34





Nombre del Documento:

**Informe de la Revisión por la
Dirección**

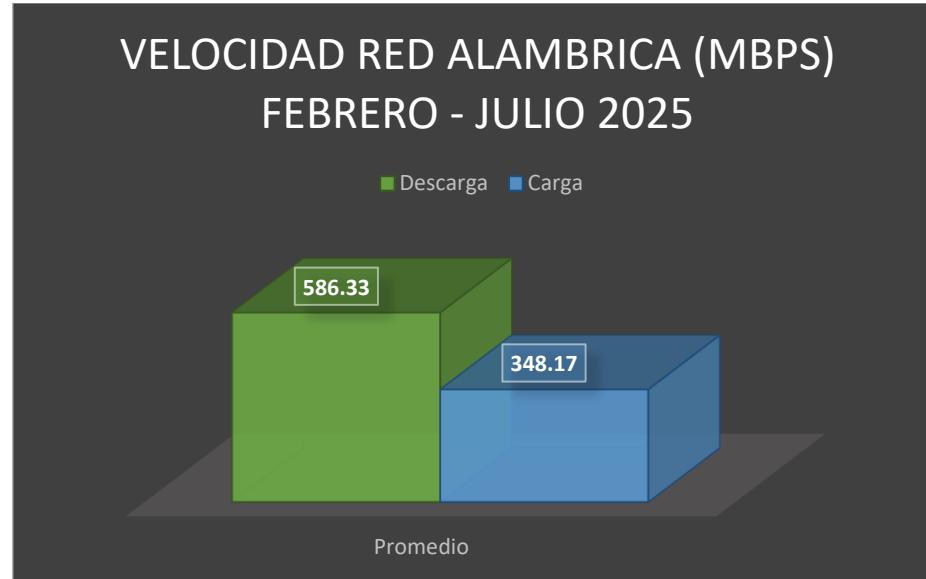


Código:

BECENE-SGC-PG-08-02

Revisión: 1

Página 26 de 34



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.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
Revisión: 1			
Página 27 de 34			

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. –

Si bien los indicadores establecidos fueron alcanzados conforme a lo programado, se identificaron algunos hallazgos relevantes que permitirán fortalecer los procesos y generar acciones de mejora continua para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios bibliotecarios.

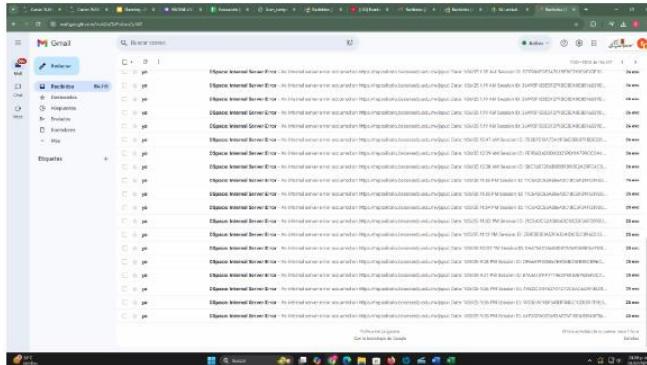
Algunos hallazgos identificados a partir del análisis de datos son:

1. La correcta identificación del acervo que pertenece a la Biblioteca Pública Lic. Benito Juárez, así como el mobiliario que pertenece a la misma. Es necesario dar a conocer al personal de la Coordinación de Servicios Bibliotecas la normativa específica de esta biblioteca.
2. Gestión Administrativa y organizacional del acervo bibliográfico CBJ.
3. Realización auditorías bibliográficas semestrales para detectar inconsistencias en la catalogación, esto con el apoyo del proveedor del Software Pinakes.
4. Reubicación y reorganización de las colecciones videoteca y revistas periódicas junto al espacio destinado al acervo antiguo y contemporáneo, con el objetivo de ofrecer un acceso temático e histórico más coherente.
5. Instalación de señaléticas claras y estandarizadas que facilite la localización de cada tipo de colección.
6. Recuperación de bibliografía en préstamo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento (notificaciones automáticas vía correo electrónico institucional) para recordar a los estudiantes la devolución de la bibliografía en los plazos establecidos.
7. Establecer una política de reposición de la bibliografía original prestada.
8. Difusión de las colecciones mediante la página de biblioteca digital.
9. Revisión del **REPOSITORIO INSTITUCIONAL**: La recopilación de producciones almacenada en el Repositorio contribuye a la construcción de la investigación y la búsqueda de la información, en ella se tiene almacenada un reservorio de diversas aportaciones de variables temas académicos que fortalecen en las necesidades de consulta de los usuarios y se publica también la producción interna de investigadores de la institución, documentos recepcionales y artículos publicados.

El número de vistas que hubo al repositorio institucional comprendido durante el semestre es el que sigue y se presenta gráfico con la evidencia de algunas visitas detectadas:

Dato promedio real de visitas **26,680**

	<p>Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección </p>		<p>Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 28 de 34 </p>
--	---	--	--



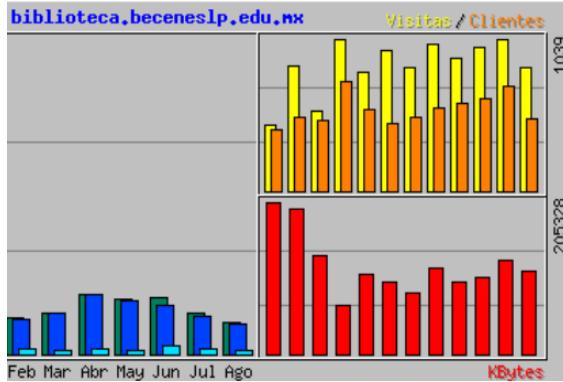
DIFUSIÓN DE LAS COLECCIONES MEDIANTE LA PAGINA DE BIBLIOTECA DIGITAL



BIBLIOTECA DIGITAL: Como una fuente de diversidad de consulta, este espacio proporciona las generalidades de los servicios bibliotecarios, en donde las búsquedas y visitas en el semestre:

7, 620 visitas, se reporta gráfico con la evidencia de los totales de visitas a biblioteca digital:

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 29 de 34



PAGINA WEB

g. Resultados de las auditorías: internas y externas.

La auditoría externa se llevó a cabo solo con el equipo del SGC, que dio respuesta a los interrogantes del auditor externo. No se presentaron no conformidades ni fue necesario establecer acciones correctivas.

h. Desempeño de los proveedores externos.

SERVICIOS TECNOLOGICOS. –

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

PROVEEDOR	Producto	Logro de satisfacción.
Enlace 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 e Instalaciones Eléctricas	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

luisas@beceneslp.edu.mx Cambiar correo

No comprendo

* Indica que la pregunta es obligatoria

EXPRESA EL GRADO DE CONFORMIDAD DEL 1 AL 4 SOBRE EL SERVICIO QUE OFRECE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO

Utiliza la siguiente escala para valorar el grado de conformidad: 1 Malo, 2 Regular, 3 Buena, 4 Excelente.

Proveedor a Evaluar *

Tu respuesta

Calidad	1	2	3	4
Precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de entrega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Historial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El software Pinakes constituye una herramienta esencial para el proceso técnico del acervo bibliográfico, ya que permite garantizar la correcta organización y control del material documental. Por ello, resulta fundamental que la

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 30 de 34
--	--	---	--

Dirección Administrativa y la Dirección General evalúen y valoren la continuidad de este servicio externo, en beneficio de la calidad y eficiencia de los procesos bibliotecarios.

PLATAFORMA EDUCATIVA Y PÁGINA WEB

Con respecto al proveedor Hostdime, su desempeño ha sido el adecuado, brindando el servicio en un 99 % durante el periodo comprendido de febrero a julio 2025.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Se adquieren los recursos a través del proyecto EDINEN en este periodo se gestionó lo descrito en el apartado 3. Necesidad de recursos para actualizar los equipos del centro de cómputo y aulas A y B del CICyT, fortalecer el equipo para eventos y transmisiones en vivo, 3 proyectores y 1 proyector robusto para eventos. 3 access point para ampliar la red inalámbrica y el cableado estructurado, impresoras para funcionar en red.

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: la adquisición o mantenimiento de equipos de seguridad (escáner antirrobo de libros y detectores de humo), instalación de cortinas protectoras para la conservación del acervo, protectores para las patas de las sillas, contratación 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
- ✓ 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:

- Adición de otros proveedores de servicios para no depender solamente de uno; algunas veces el servicio de un proveedor se suspende en su totalidad y al tener otros servicios con otros proveedores, se puede mantener una conectividad casi al 100%.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02 Revisión: 1 Página 31 de 34
--	--	---	--

- Licenciamiento del equipo fortigate vigente para protección contra malware y ataques, tanto internos como externos.
- Enlace redundante por si alguno de los servicios de Internet falla.
- 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 con base en las necesidades de equipamiento institucional.
- Mantenimientos preventivos constantes evitan riesgos de fallas.
- Mantenimiento a servidores con las actualizaciones más recientes.
- Monitoreo constante del equipamiento tecnológico en general.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

- Monitoreo del uso de la bibliografía y préstamos
- Revisión semestral de los arcos magnéticos, cámaras y sensores de humo.
- Revisión entre pares de la información que se sube al Repositorio Institucional.
- Solicitar devoluciones bibliográficas que salieron en préstamo mediante correo electrónico.

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.
- Se han 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.

PÁGINA WEB

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

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

- Adecuación de recursos y optimización de equipos mediante su actualización.
- Cambio de proveedores de internet o adición de algún servicio de otro proveedor.
- Actualización de equipo tecnológico en todos los espacios.
- Continuar con la etapa final del equipamiento del edificio siglo XXI. para la sala de cómputo y/o usos múltiples del edificio siglo XXI.
- Difusión de servicios tecnológicos para poder acceder de una forma más sencilla a ellos.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 32 de 34

Registro de una muestra de algunas actividades del servicio de SOPORTE TÉCNICO realizadas en el semestre febrero – julio 2025

C A	E P	S C	%	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INI	FECHA FIN
			FEBRERO	INICIO CICLO ESCOLAR FEBRERO A JULIO 2025	INCIO DE CICLO ESCOLAR		
	1			Claudia Obregon: Mantenimiento preventivo, respaldo.	Ing. Eduardo Popoka	10/02/2025	14/02/2025
		1		Emilio Orta: Formateo, instalación de Disco SSD (Compaq)	Ing. Octavio de la Rosa	04/02/2025	06/02/2025
		1		Viviana Lucio: Preparacion y cambio de equipo	Ing. Octavio de la Rosa	03/02/2025	03/02/2025
1				Revisión Impresora Gisela de la Cruz	Ing. Eduardo Popoka	05/02/2025	07/02/2025
				Fallo servicio de internet / Fallo del proveedor / Mtto Access Point		07/02/2025	10/02/2025
	38			Revisión de las 38 aulas y dejar en optimas condiciones para el inicio de semestre	TODOS	05/02/2025	05/02/2025
		1		Mtto correctivo Salvador: Recoger 12:00 PM	Ing. Fracisco Hdz	05/02/2025	05/02/2025
		1		Checar el cañón del aula 23: Se solicito uno nuevo para reemplazarlo	Ing. Eduardo Popoka	07/02/2025	14/02/2025
		1		Laptop del auditorio Mtto Correctivo	Ing. Fracisco Hdz		
		1		Cristobal Zapata: Mtto Correctivo, formateo, respaldo.	Ing. Octavio de la Rosa	13/02/2025	15/02/2025
1				Revisión de cañón de aula 19, reportan que la imagen se ve negra	Ing. Fraciso Hdz	14/02/2025	14/02/2025
		1		Preparación de equipo: Eva Viviana	Ing. Octavio de la Rosa	15/02/2025	16/02/2025

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.

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.
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.

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección		Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 33 de 34

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.

Resultado de encuestas de Satisfacción a los Clientes:

1. Fortalecer la atención al usuario mediante estrategias de sensibilización y capacitación en trato cordial y servicio empático, especialmente en los turnos matutinos.
2. Gestionar la instalación de red Wi-Fi institucional que permita acceso controlado y seguro a internet, favoreciendo la investigación y el uso de recursos digitales dentro de la biblioteca.

Conclusión: Estas oportunidades de mejora continua constituyen un plan de acción que, al ser evaluado y priorizado en la Revisión por la Dirección, permitirá orientar recursos y decisiones hacia el fortalecimiento de los Servicios Bibliotecarios de la Becene como un espacio académico, cultural y tecnológico de excelencia.

PLATAFORMA EDUCATIVA

- Asesorar en el uso de la plataforma educativa para incrementar el número de herramientas que se utilizan

PAGINA WEB

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

	Nombre del Documento: Informe de la Revisión por la Dirección	 B E C E N E Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-08-02
			Revisión: 1
			Página 34 de 34

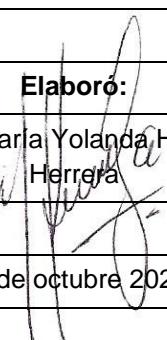
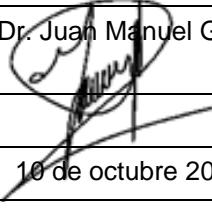
Conclusión

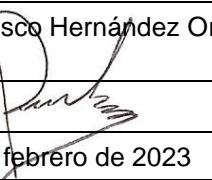
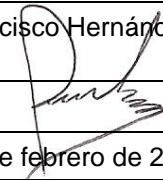
- El monitoreo permanente del internet, actualización del equipo tecnológico y ampliar el cableado estructural permitirá brindar mejor servicio y evitar riesgos de fallas técnicas.
- La capacitación del personal del CICyT ayudará a mejorar las áreas de oportunidad que pudieran existir, así como informar 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.

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.

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. Marla Yolanda Huelga Herrera	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Juan Manuel Guel.
Firma			
Fecha	08 de octubre 2025	09 de octubre 2025	10 de octubre 2025

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