



UNIVERSIDAD  
DE COLIMA

# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales

ESP 2025



educ  
SISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE EN LÍNEA

Google



Microsoft



EvPraxis



SINAVIC



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

*En la vanguardia educativa, la transformación digital tiene un papel fundamental, como forma de contribución al cierre de la brecha digital en la enseñanza y en la sociedad. Asimismo, en la formación de habilidades digitales y para el uso responsable de las tecnologías de información en el proceso de construcción de saberes*

## **Criterio orientador 4.2.5**

### **Marco General del SEAES**

# Contenido

- Objetivo
- Metodología
- Datos demográficos generales
- Servicios evaluados
- Resultados
- Principales problemáticas
- Comentarios



# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales (ESP 2025)

## Objetivo:

Evaluar el grado de satisfacción que la comunidad universitaria tiene respecto de los servicios digitales e informacionales que se proporcionan por parte de las Direcciones Generales que conforman la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI), así como identificar las principales problemáticas relacionadas con su uso.

- Participación de toda la comunidad universitaria
- Bianual
- 5a. edición



# Metodología

Tres cuestionarios por perfil de usuario: **estudiantes, docentes, administrativos y directivos**. Se valora opinión sobre el **grado de satisfacción** y diversos atributos relacionados con cada servicio.

- a. Disponibilidad
- b. Frecuencia de uso
- c. Velocidad / fluidez de navegación / rapidez en la atención
- d. Apariencia / amabilidad
- e. Capacidad de almacenamiento
- f. Soporte técnico
- g. Además, se distingue a quienes usan de los que ya no usan.
- h. Se exploran motivos del por qué no se usa el servicio (cuando es el caso)

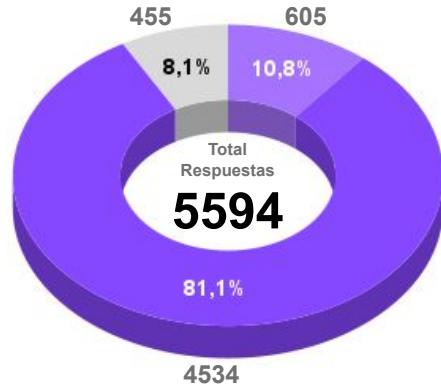
## Muestreo

Aleatorio estratificado por plantel, con un nivel de confianza de 95% ( $z = 1.96$ ) y margen de error del 0.05

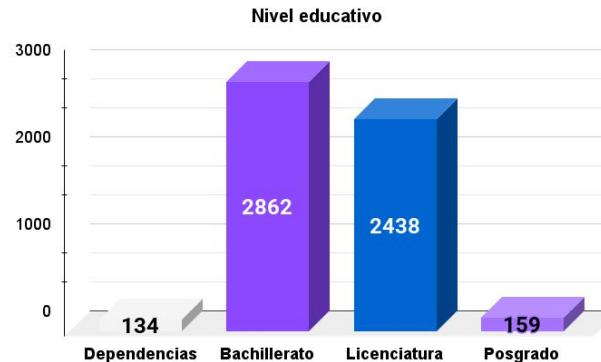
# Participación

Se obtuvieron **5,594 participaciones** de las cinco delegaciones de la institución distribuidas de la siguiente manera:

## Respondientes por perfil



- Directivos y Administrativos
- Estudiantado
- Profesorado



# 25 Servicios Evaluados

Categoría	Servicios
<b>Servicios y productos telemáticos</b>	Correo electrónico Uso portal web Internet cableado Internet inalámbrico Soporte licenciamiento Institucional Soporte telefonía Soporte diagnóstico y adquisición
<b>Plataformas para el aprendizaje</b>	Uso de Classroom Uso de EvPraxis Uso de EDUC
<b>Plataformas para videoconferencia</b>	Uso de Teams Uso de Meet Uso de Zoom institucional

# 25 Servicios Evaluados

Categoría	Servicio
<b>Servicios para el trabajo colaborativo con documentos</b>	Suite de Microsoft Office 365 Suite de Google Workspace
<b>Servicios bibliotecarios e informacionales</b>	Biblioteca virtual Préstamos de material bibliográfico Préstamo de cubículos, salas y/o computadoras en bibliotecas Clubes de lectura en bibliotecas Asesoría para la búsqueda de información Capacitación para el desarrollo de habilidades informacionales Búsqueda de libros SIABUC
<b>Escenarios educativos y estrategias de integración</b>	Uso del CIAM (Centro Interactivo para el Aprendizaje Multimedia) Diplomado Agentes TIC: Prácticas educativas con inteligencia artificial Certificación IATools: Integrando con inteligencia

ESP  
2025

# Resultados Generales de la Evaluación



EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

SIRBUC

# Tabla General de Resultados

Tramo	Servicio	Encuestados	Usuarios	Porcentaje de uso 2025 (1)	Porcentaje de uso 2023	Comparativa Porcentaje de Uso	Puntaje general 2025 (2)	Puntaje general 2023	Comparativa puntaje general
Positivo	AgentesTIC: Prácticas Educativas con IA	1060	504	47,55%	No se evalúo	Nuevo	4,70	No se evalúo	Nuevo
Positivo	Uso de Zoom institucional	605	446	73,72%	72,25%	↑	4,46	4,54	↓
Positivo	Uso de Classroom	4989	4654	93,29%	91,54%	↑	4,41	4,44	≈
Positivo	Microsoft Office365	5594	4589	82,03%	76,26%	↑	4,40	4,49	↓
Positivo	Soporte diagnóstico y adquisición	605	150	24,79%	23,12%	↑	4,35	4,60	↓
Positivo	IA Tools Intengrando con inteligencia	5594	777	13,89%	No se evalúo	Nuevo	4,34	No se evalúo	Nuevo
Positivo	Correo electrónico	5594	5475	97,87%	96,93%	↑	4,33	4,42	↓
Positivo	Telefonía	605	520	85,95%	82,27%	↑	4,33	4,36	≈
Positivo	Google Workspace	5594	4314	77,12%	73,05%	↑	4,26	4,35	↓
Positivo	Soporte licenciamiento institucional	1060	519	48,96%	44,89%	↑	4,26	4,26	≈
Positivo	Préstamo de acervo	5594	1008	18,02%	20,22%	↓	4,20	4,23	≈
Positivo	Uso de Meet	5594	2414	43,15%	29,05%	↑	4,14	4,19	≈
Positivo	Préstamo de espacios	5594	1497	26,76%	19,49%	↑	4,14	4,17	≈
Positivo	Portal web	5594	3073	54,93%	57,54%	↓	4,11	4,16	≈
Positivo	CIAM	5594	558	9,97%	10,28%	↓	4,07	4,13	↓
Positivo	Capacitación habilidades informacionales	4989	387	7,76%	5,30%	↑	4,04	4,05	≈
Positivo	Asesoría habilidades informacionales	4989	366	7,34%	6,74%	↑	4,00	4,13	↓
Regular	Biblioteca Virtual	4989	527	10,56%	11,55%	↓	3,98	3,97	≈
Regular	Clubes lectura	4534	266	5,87%	5,57%	≈	3,97	3,99	≈
Regular	Búsqueda libros SIABUC	4989	260	5,21%	5,37%	≈	3,93	3,96	≈
Regular	Uso de EvPraxis	4989	1999	40,07%	25,65%	↑	3,86	3,84	≈
Regular	Uso de Teams	5594	391	6,99%	8,67%	↓	3,82	3,91	↓
Regular	Uso de EDUC	4989	2283	45,76%	40,15%	↑	3,75	3,80	≈
Regular	Internet cableado	5594	4240	75,80%	74,23%	↑	3,73	3,70	≈
Regular	Internet inalámbrico	5594	4088	73,08%	61,70%	↑	3,21	2,92	↑

1.- Respeto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

Tramo	Positivo	17
Regular	8	

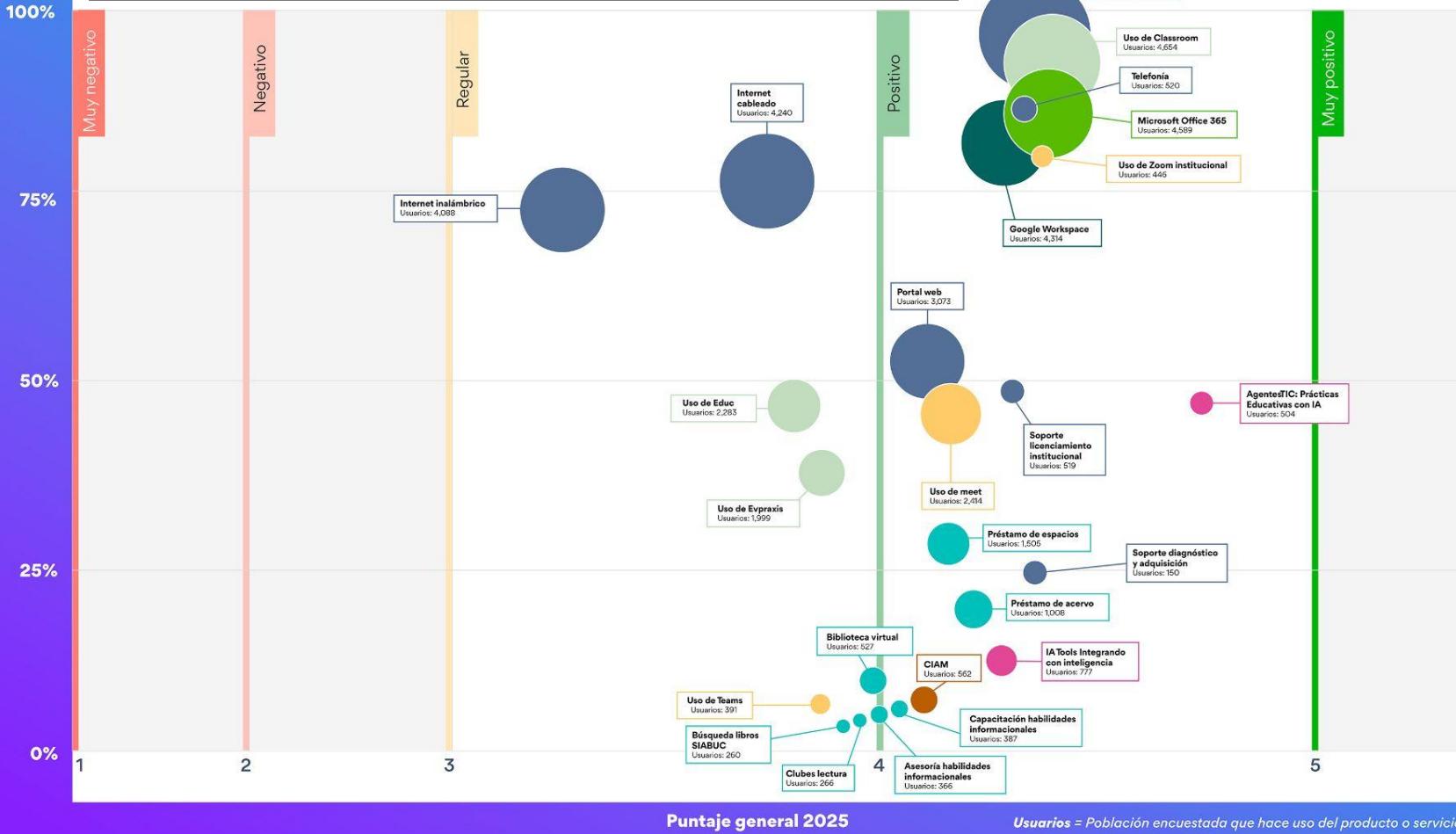
Comparativa % de uso
Incrementaron 16
Sostuvieron 2
Redujeron 5

Comparativa puntaje
Mejoraron 1
Sostuvieron 14
Redujeron 8



# Mapeo del grado de valoración de la satisfacción

Porcentaje de uso (respecto de su población objetivo)



Usuarios = Población encuestada que hace uso del producto o servicio



Telemáticos



Plataformas para el aprendizaje



Plataformas para videoconferencia



Informacionales



Escenario educativo



Estrategias de integración



Google Workspace



Microsoft Office 365

ESP  
2025

# Escenarios educativos y estrategias de integración



EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

SIRBUC

# Escenarios educativos y estrategias de integración

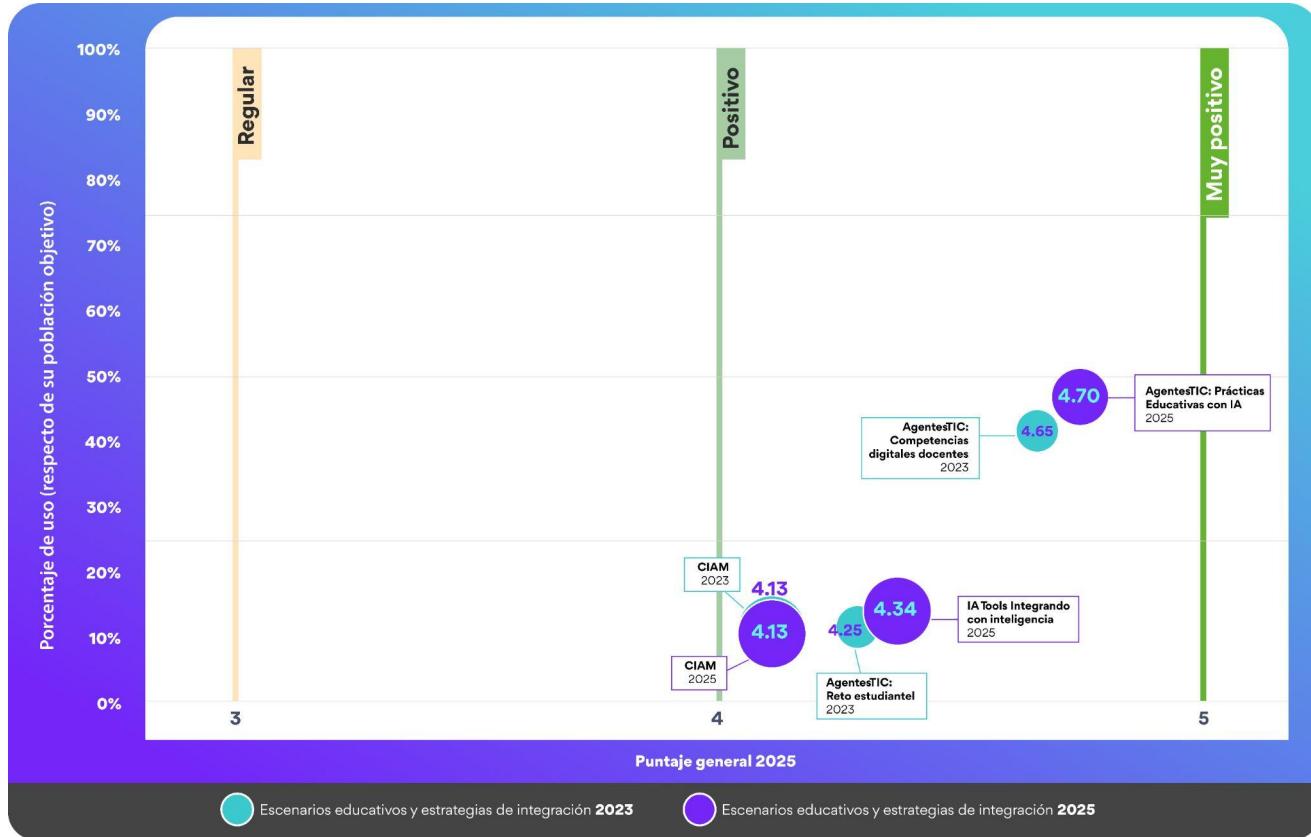
Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Agentes TIC: Prácticas Educativas con IA	47.55%	4.70	-	4.74	4.68
IA Tools Integrando con inteligencia	13.89%	4.34	4.20	4.65	4.80
CIAM	9.97%	4.07	3.97	4.33	4.44

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Escenarios educativos y estrategias de integración



ESP  
2025

# Servicios y Productos Telemáticos



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

SIRBUC

# Servicios y productos Telemáticos

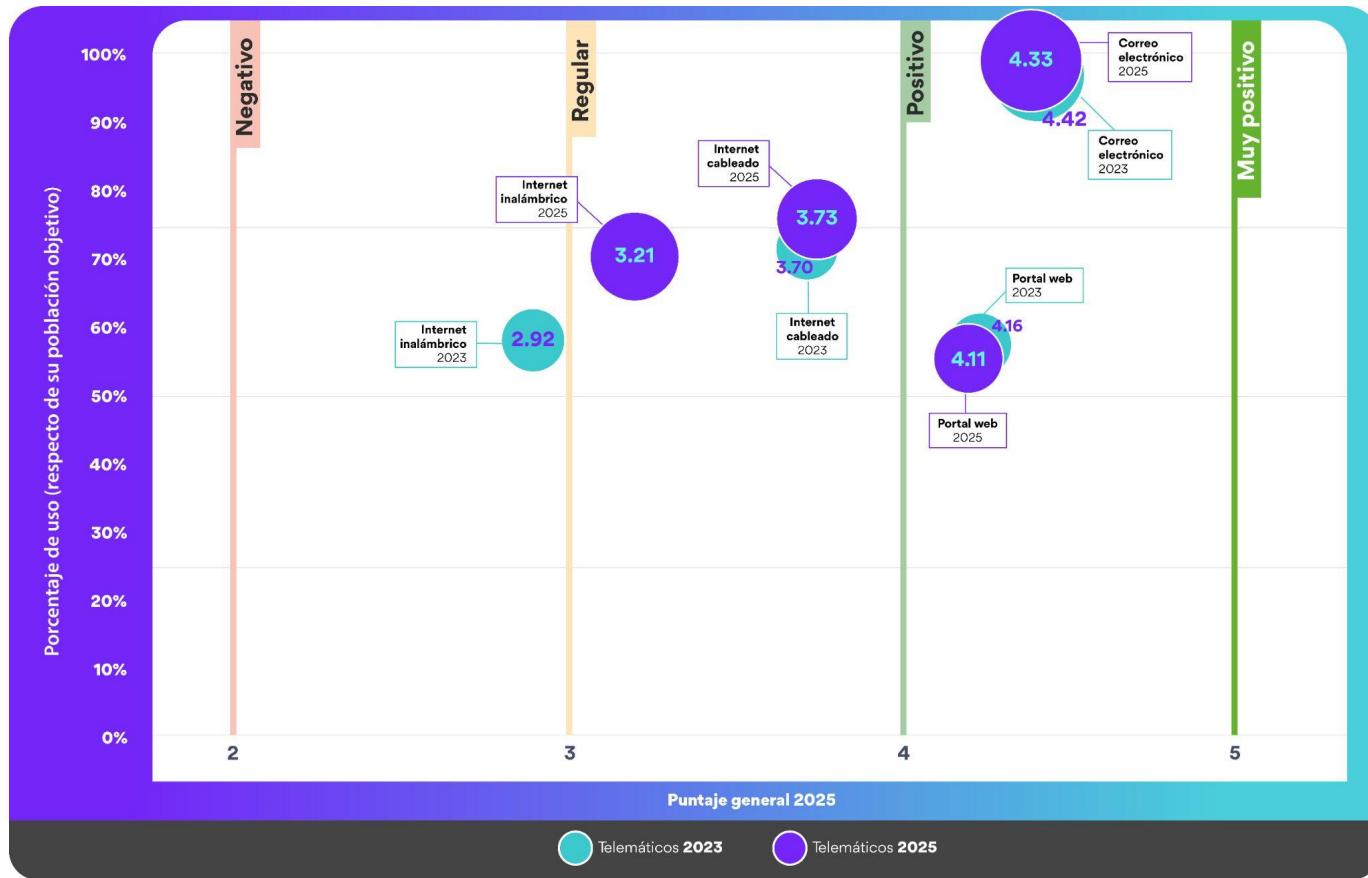
Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Correo electrónico	97.87%	4.33	4.25	4.70	4.69
Telefonía	85.95%	4.33	-	-	4.33
Internet cableado	75.80%	3.73	3.67	3.75	4.18
Internet inalámbrico	73.08%	3.21	3.19	3.01	3.48
Portal web	54.93%	4.11	4.02	4.26	4.45
Soporte licenciamiento institucional	48.96%	4.26	-	4.06	4.38
Soporte diagnóstico y adquisición	24.79%	4.35	-	-	4.35

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Servicios y productos Telemáticos



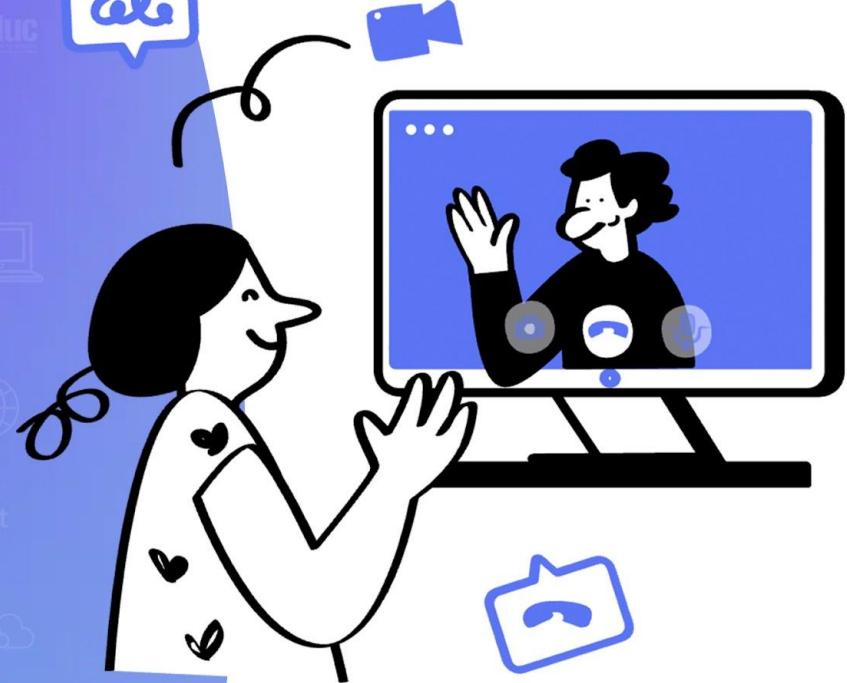
ESP  
2025

Google

Google

Google

# Plataformas para Videoconferencia



EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis

SIRBUC



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

# Plataformas

## Para videoconferencias

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Zoom institución	73.72%	4.46	-	-	4.46
Google Meet	43.15%	4.14	4.02	4.51	4.50
Microsoft Teams	6.99%	3.82	3.76	3.81	4.12

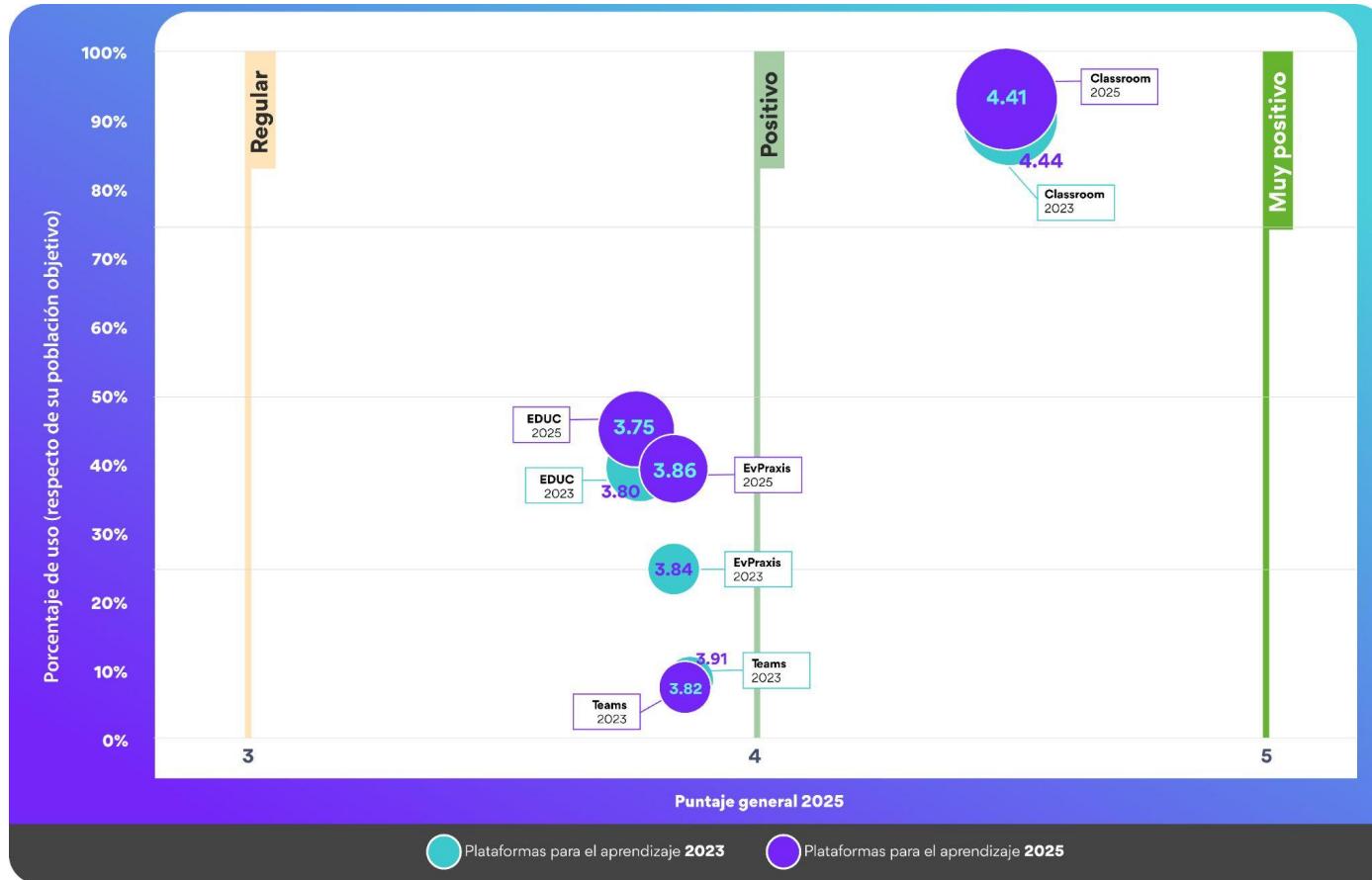
## Para el aprendizaje

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Classroom	93.29%	4.41	4.39	4.62	-
EDUC	45.76%	3.75	3.73	3.88	-
EvPraxis	40.07%	3.86	3.86	3.90	-

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

# Plataformas para el aprendizaje



ESP  
2025

# Servicios Bibliotecarios e Informacionales



EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

SIRBUC

# Servicios bibliotecarios e Informacionales

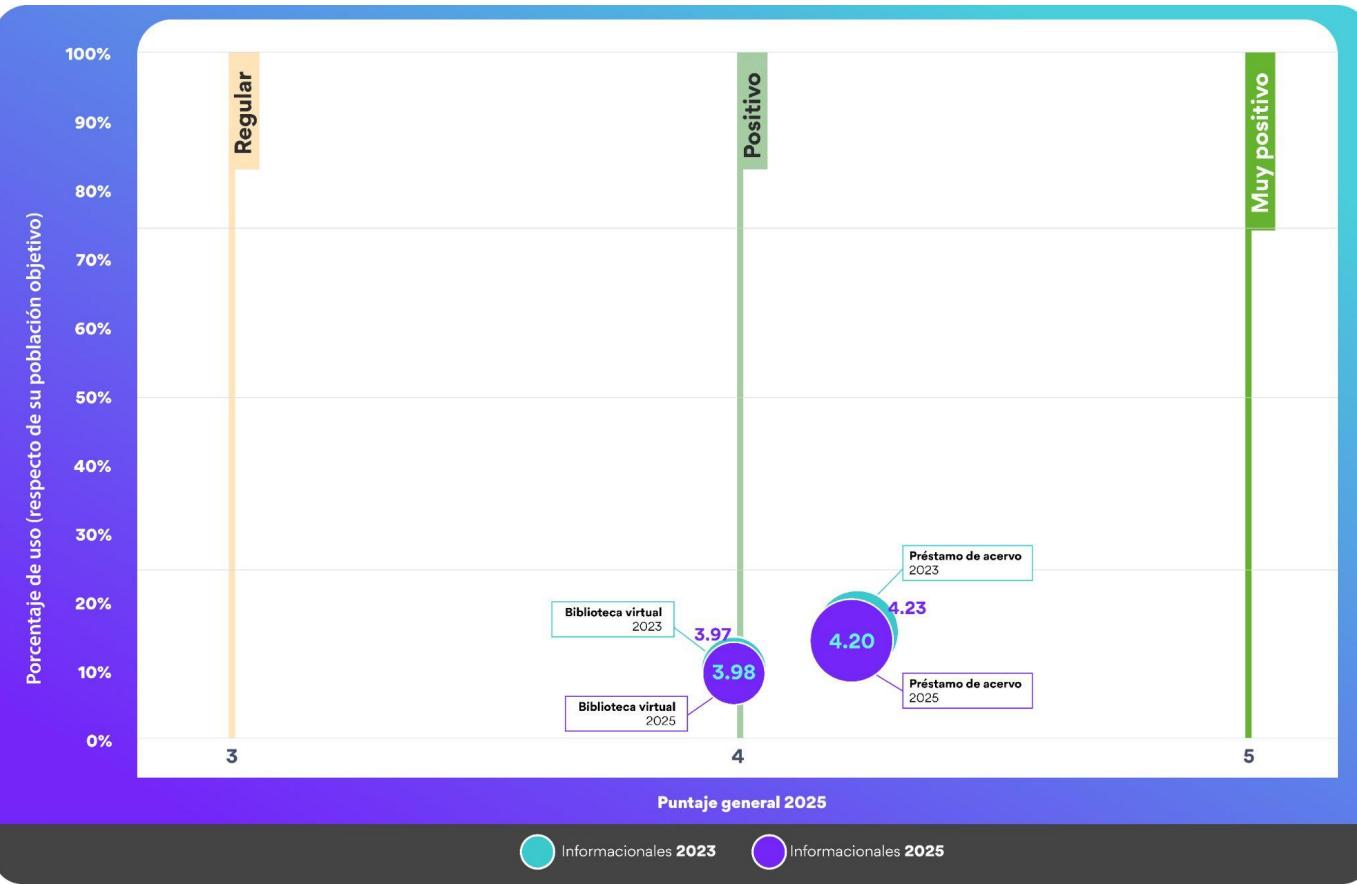
Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Préstamo de espacios	26.76%	4.14	4.11	4.53	4.40
Préstamo de acervo	18.02%	4.20	4.18	4.23	4.33
Biblioteca Virtual	10.56%	3.98	3.97	4.03	-
Capacitación habilidades informacionales	7.76%	4.04	3.95	4.52	-
Asesoría habilidades informacionales	7.34%	4.00	3.97	4.37	-
Clubes lectura	5.87%	3.97	3.97	-	-
Búsqueda libros SIABUC	5.21%	3.93	3.83	4.18	-

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

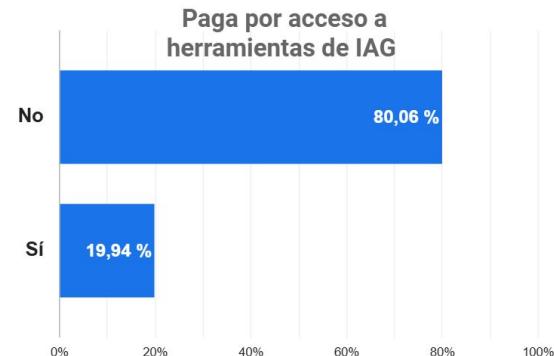
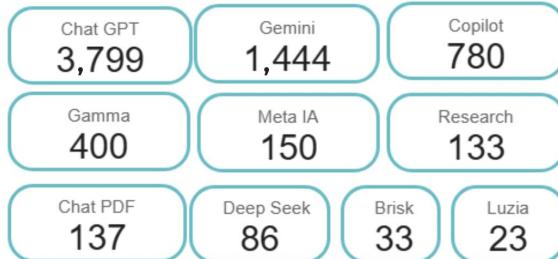
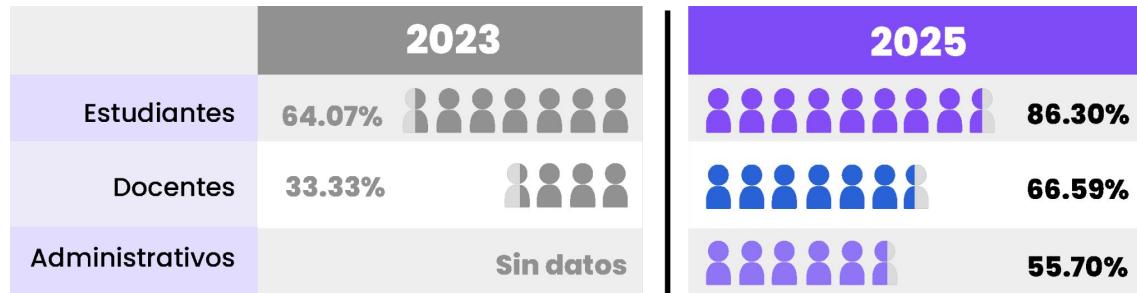
Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Servicios y productos Informacionales



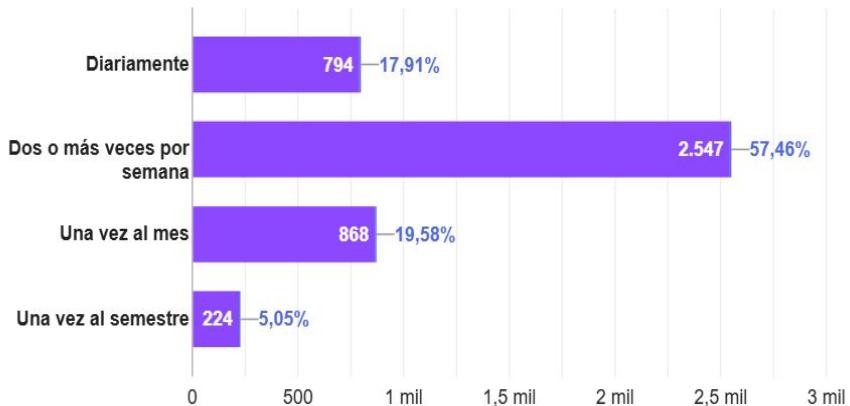
# Usos de IA en UCol

## Uso de la IAG por perfil



# Usos de IA en UCol

## Frecuencia de uso de la IAG en Ucol



De los 5594 respondientes, 4553 (81.40%) usan IAG

## Apropiación de Lineamientos de Uso de la IAG

Atributo	Sí	No
Conoce	58.53%	41.47%
Aplica	49.22%	50.34%

# Usos de IA en UCol

## Declaratoria de uso en planes de asignaturas

### Declaratoria de uso de la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)

\* Haré uso de la IAG en el desarrollo de este curso

Sí  No

Para el desarrollo de esta asignatura utilicé o pretendo utilizar IAG para los siguientes propósitos

Preparar clases Elaborar materiales educativos Diseñar instrumentos de evaluación Resolver problemáticas educativas Retroalimentar de forma personalizada

Revisar trabajos Otros

\* Otros propósitos

La o las aplicaciones que utilicé o utilizaré son

ChatGPT Gemini Copilot Gamma Elicit

Research Rabbit Otras

\* Otras aplicaciones

Manifesto que validaré que la información generada por la IAG sea correcta y precisa

Considerando las competencias a desarrollar y los propósitos de la asignatura, ¿Qué aportaciones considero que tendrá el uso de la IAG en este curso?

\* ¿Evaluaré el uso ético y responsable de la IAG en el estudiantado?

Sí, tendrá valor en la calificación  En ocasiones en función de los aprendizajes esperados  No, sólo revisaré que se utilice con ética y responsabilidad

\* Enlace a la Declaratoria de Uso de IAG (DIA) que solicitaré al estudiantado

Utilizaré la DIA integrada en EDUC  Utilizaré la DIA estándar  Utilizaré una DIA adaptada

\* Enlace a la DIA

Seleccione la o las opciones que correspondan

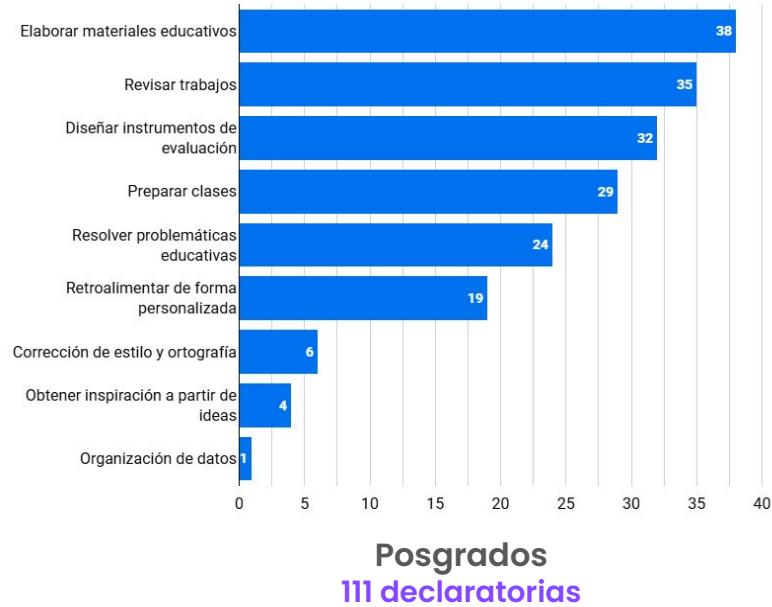
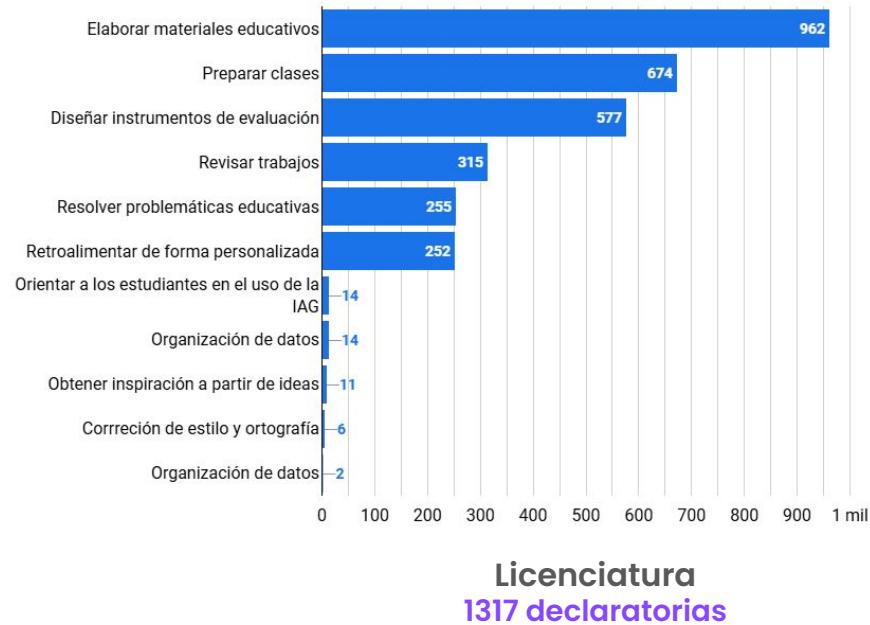
He tomado talleres o cursado programas sobre el uso educativo de la Inteligencia Artificial Generativa Cursé el Diplomado Agentes TIC: Prácticas Educativas con Inteligencia Artificial

Cursé la Certificación IATools: Integrando con inteligencia Conozco los Lineamientos de Uso de la IAG de la UCOL Conozco la Guía de Integración de la IAG en la UCOL

Considero que el uso de la Inteligencia Artificial Generativa puede favorecer la formación académica Promuevo la utilización ética y responsable de la Inteligencia Artificial Generativa en el aula

# Usos de IA en UCol

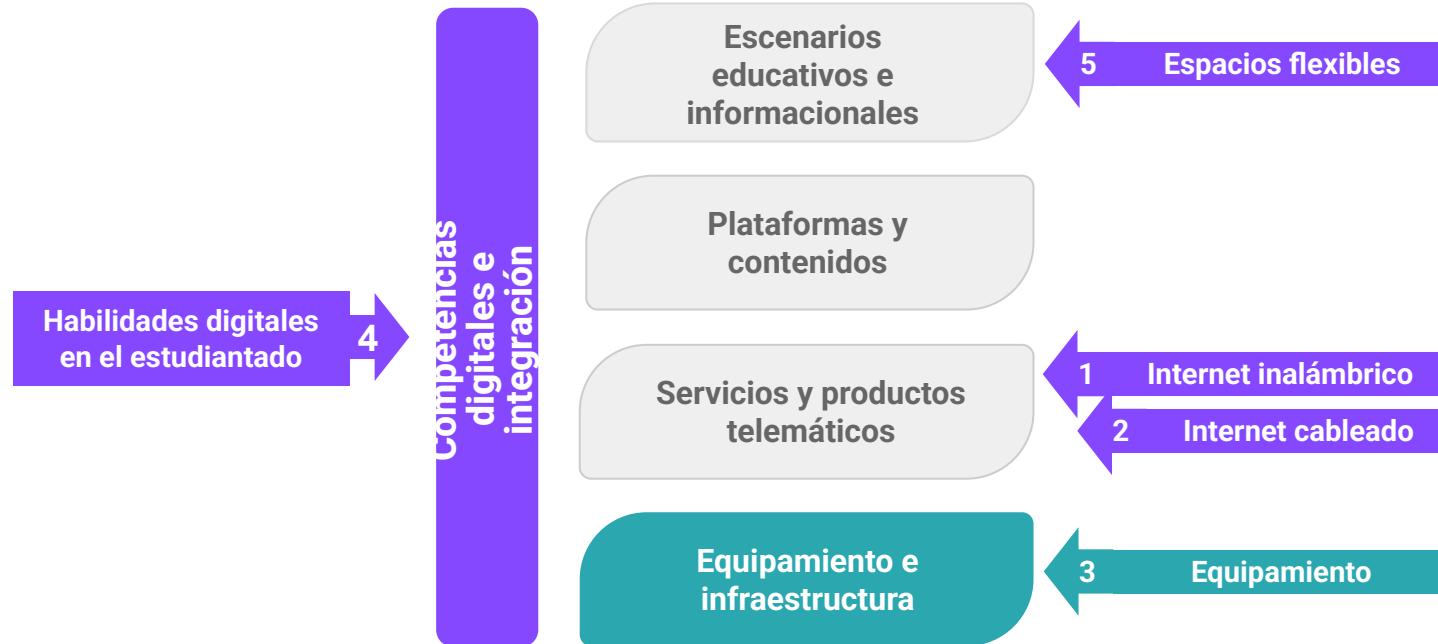
## Usos de la IAG por el profesorado



# Principales problemáticas

	<b>2023</b>	<b>2025</b>	
↓	66.40%	<b>48.98%</b>	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula
↓	55.63%	<b>44.67%</b>	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente
↓	45.17%	<b>26.87%</b>	Escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
↑	<b>23.63%</b>	<b>26.85%</b>	<b>Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado</b>
↓	18.80%	<b>18.22%</b>	Escasez o falta de personal de apoyo especializado
↓	32.50%	<b>18.14%</b>	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías
↓	22.47%	<b>16.37%</b>	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y aprendizaje
↓	<b>16.03%</b>	<b>15.07%</b>	Escasez o insuficiencia de contenido digital
↓	<b>19.07%</b>	<b>14.98%</b>	Escasez o insuficientes buenas prácticas educativas digitales documentadas que sirvan como guía al estudiantado y profesorado
-	<b>12.74%</b>		Dificultades en la integración la inteligencia artificial generativa en el aula
↓	<b>14.60%</b>	<b>12.14%</b>	Deficiencias en las habilidades digitales del profesorado
↓	<b>29.60%</b>	<b>10.49%</b>	El estudiantado no cuenta con dispositivos digitales para uso personal en clase

# Top 5 Principales problemáticas



# Top 5 Problemáticas – por perfil

Relevancia	Perfil		
	Administrativos y Directivos	Estudiante	Docente
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula		
2a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras del personal administrativo	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	
3a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
4a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios		Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje

# Top 5 Problemáticas – por nivel

Relevancia	Nivel		
	Media	Licenciatura	Posgrado
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula		
2a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente		
3a.	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	
4a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías

# Top 5 Problemáticas - por delegación

Relevancia	Delegación				
	Colima	Villa de Alvarez	Coquimatlán	Manzanillo	Tecomán
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula				El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente
2a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente				Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula
3a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras del personal administrativo	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado		
4a.	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios			
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje	Escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de trabajo	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	

ESP  
2025

Google

Google

Google

# Hallazgos relevantes

Microsoft

Microsoft

Microsoft

EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis

SIRBUC



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA



## Hallazgos relevantes

- ❑ **17 servicios** de 25 obtuvieron un puntaje **positivo**; 8 se valoran como regulares.
- ❑ **Ningún servicio** ha sido evaluado **negativamente**
- ❑ El programa **Agentes TIC** obtuvo la **mejor evaluación (4.70)** gracias a sus diversos diplomados y programas de actualización orientados al uso ético y responsable de las tecnologías.
- ❑ El **internet inalámbrico** continúa siendo el menos valorado (**3.21**), y la insuficiente cobertura es la principal problemática. Sin embargo, en esta edición **dejó de recibir una valoración negativa**, e **incrementó la cobertura en 26.07%** respecto de la medición anterior.
- ❑ En **10 de las 12 principales problemáticas se redujeron** las proporciones de quienes las perciben como tal.
- ❑ La **actualización del equipamiento** se mantiene **entre las tres principales problemáticas**; sin embargo, presenta una **disminución de percepción del 18.3%** respecto a 2023.
- ❑ Las **deficiencias en habilidades digitales del estudiantado** se posicionan como la **cuarta problemática**, con mayor incidencia en nivel medio superior y en las delegaciones de **Manzanillo y Tecamán**.
- ❑ Se mantiene la **escasez de aulas y espacios flexibles** para el uso innovador de tecnologías, junto con la **falta de especialización del personal**.
- ❑ **86% del estudiantado** con frecuencia herramientas de IAG; **67%** en el caso del **profesorado** y **56%** en el caso del **personal administrativo**
- ❑ **42 %** de la comunidad desconoce los **lineamientos de uso de la IAG o no los aplica**



# Dudas y comentarios

EvPraxis

EvPraxis

EvPraxis



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

SIRBUC