

PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Documento fuente	Necesidad del usuario	Objetivo	Frecuencia	Meta	Fórmula	Responsable	Proceso
Encuestas de satisfacción del usuario F.8.2.1 JB 01	Más títulos, más actualizados y más revistas (Requisitos; 2,9,13,16)	1.- La edad promedio máxima del material bibliográfico debe ser de 12 años al término del año 2006	anual	100%	$\frac{\text{Años de antigüedad}}{\text{de volúmenes existencia}}$	JB	Responsabilidad de la dirección Gestón de los recursos
		3.- Tener máximo el 12% de incumplimiento en el prestamo interno y externo, en el mes, del material documental existente en la base de datos Aleph	mensual	máximo 12%	$\frac{\text{Queja en buzón}}{\text{de sugerencias Total de préstamos}}$	JB	Préstamo y recepción de material documental
		4.- Contar con material documental para cubrir todas las disciplinas comprendidas en los programas de enseñanza de la Facultad	mensual	100%	Curriculas Actuales	JB	Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Inventario y Proceso físico
		7.- Contar con un titulo por alumno a finales del 2005	anual	1 Titulo	$\frac{\text{Títulos}}{\text{\# de Alumnos}}$	JB	Responsabilidad de la dirección y Gestión de los recursos
		8.- Contar con tres volúmenes por alumno a finales del 2005	anual	3 volúmenes	$\frac{\text{Volumenes}}{\text{\# de Alumnos}}$	JB	Responsabilidad de la dirección y Gestión de los recursos
Buzón de Sugerencias	Mejor servicio en módulo (Requisitos: 7,10,27)	2.- Obtener mínimo 8 de calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción del usuario	Semestral	8	$\frac{\text{Total de calificaciones}}{\text{\# de encuestas}}$	JB,CB, BB	Préstamo y recepción de material documental, Inventario y Medición, análisis y mejora
Material documental sugerido en academias F 5.2 JB 01	Menos ruido (Requisito: 6) Espacio de estudio más amplio y más mobiliario (Requisitos; 8,11,15,19,20,21)						
Programas temáticos de Licenciatura y Posgrado	Equipo de cómputo actualizado y funcional	5- Tener en el área de cómputo como mínimo un 80% del equipo disponible para uso en el mes	Mensual	80%	$\frac{\text{Número de computadoras}}{\text{Computadoras disponibles}}$	JB	Préstamo y recepción de material documental
		6.- Incrementar un 5% en el periodo enero diciembre 2005 la consulta de bases de datos y 2% respecto al periodo anterior	Anual	5%	$\frac{\text{Consultas actuales}}{\text{Consultas anteriores}}$	JB	Responsabilidad de la dirección y Medición, análisis y mejora