



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	Servicio más rápido y eficiente	9. Los documentos solicitados por el usuario serán elaborados en un plazo no mayor a 24 horas.	Mensual	100%	Documentos solicitados el día anterior con marcatextos, inicial y ✓(ensobrado)	CE	Elaboración de documentos escolares
		10. Tener un máximo de 2% de Producto No Conforme generado en los procesos de Servicios Escolares	Mensual	2%	PNC registrado en bitácora ≤ 2% de los documentos en la bitácora de trabajo	CE, SE, CAP	Elaboración de documentos escolares. Captura
Sugerencias para adquisición de material documental F 5.2 JB 02	Más títulos, más actualizados y más revistas	1.- La edad promedio máxima del material bibliográfico debe ser de 12 años al término del año 2006	anual	100%	Años de antigüedad 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%	Queja en buzón 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 fisico
		7.- Incremental anualmente el 5% de títulos exisentes	anual	5%	Títulos # de Alumnos	JB	Responsabilidad de la dirección y Gestión de los recursos
Buzón de Sugerencias		8.- Contar con tres volúmenes por alumno a finales del 2005	anual	3 volúmenes	Volumenes # de Alumnos	JB	Responsabilidad de la dirección y Gestión de los recursos
Buzón de Sugerencias	Mejor servicio en módulo Menos ruido	2.- Obtener mínimo 8 de calificación en el resultado de			Total de calificaciones	JD,CA, PP, SE	Préstamo y recepción de material documental, Inventario, Inscripción, Captura de datos



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Material documental sugerido en academias F 5.2 JB 01	Espacio de estudio más amplio y más mobiliario	medición del grado de satisfacción del usuario	Semestral	8	Calificaciones # de encuestas	BB, SE, CAP	Captura, elaboración de documentos escolares y Medición, análisis y mejora
Programas temáticos de Licenciatura y Posgrado	Equipo de cómputo actualizado y funcional	5- Tener en el área de cómputo como mínimo un 95% del equipo disponible para uso en el mes	Mensual	95%	Número de <u>computadoras</u> Computadoras disponibles	JB	Préstamo y recepción de material documental
		6.- Incrementar un 2% la consulta de bases de datos respecto al periodo anterior	Anual	2%	<u>Consultas actuales</u> Consultas anteriores	JB	Responsabilidad de la dirección y Medición, análisis y mejora

Elaboró: Representante de la Dirección
Aprobó: Secretario Académico
Fecha de Revisión: 01/10/2005