



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	7. 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
		8. 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
		6. Lograr para el año 2007, que la conformación de horarios de inscripción sea a través de la página Web de la U.A.Ch.	Anual	90%	Total de alumnos <u>inscritos</u> Total alumnos inscritos en Página Web	CE	Inscripción
Programas temáticos de Licenciatura y Posgrado Sugerencias para adquisición de material documental F 5.2 JB 02	Más títulos, más actualizados y más revistas	1.- Tener máximo el 5% de incumplimiento en el préstamo interno y externo, en el mes, del material documental existente en la base de datos Aleph	Mensual	máximo 5%	Queja en buzón <u>de sugerencias</u> Total de préstamos	CB	Préstamo y recepción de material documental
		2.- 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
		4.- Incremental anualmente el 5% de títulos exisentes	anual	5%	<u>Títulos</u> # de Alumnos	JB	Responsabilidad de la dirección y Gestión de los recursos

COPIA NO CONTROLADA



PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Buzón de Sugerencias Encuestas de satisfacción del usuario F.8.2.1 JB 01	Mejor servicio en módulos Clientes Delgados Espacio de estudio más amplio y más mobiliario	5.- Obtener mínimo 8 de calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción del usuario	Semestral	8	Total de <u>calificaciones</u> # de encuestas	JD,CA, BB, SE, CAP	Préstamo y recepción de material documental, Inscripción, Captura, elaboración de documentos escolares y Medición, análisis y mejora
	Equipo de cómputo actualizado y funcional	3- 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

**COPIA
NO CONTROLADA**

Elaboró: Representante de la Dirección
Aprobó: Secretario Académico
Fecha de Revisión: 031/10/2006