

## PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Código: D 5.4.2 DI 01

Revisión: 10

Página 1 de 2

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

| Docto. fuente                             | Necesidad del usuario                                | Objetivo  | Frecuencia                   | Meta  | Fórmula    | Responsable                                  | Proceso          |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|---|--|---|------------------------------|---|------------|--|------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|---|------------|--------------------------------|---|-----------------|------------------------------|--|---------|------|---|----|------------------------|---|------------|-----------------------------------|---|-----------------|--------------------------|
| Concentrado de requerimientos del usuario | Acceso a calificaciones                              | a) La Secretaría de Investigación y Posgrado ofrecerá programas educativos de calidad, pertinentes, equitativos y eficientes que respondan a las demandas de la sociedad con oportunidad y cobertura. | Cada 5 años                  | Planes Rediseñados  |            | Programas educativos evaluados y rediseñados | Jefe Académicos  | Mejora Continua Académicos |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Plan  | Año        |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Administración 04   | 2013       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | RH 04   | 2013       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Mercadotecnia 04  | 2013       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Sistemas de Inf, 06   | 2013       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Auditoría 08  | 2013       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Impuestos 09  | 2014       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Admón. Pública 10   | 2015       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              | Software Libre 10   | 2015       |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
| Finanzas 11                               | 2016   |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
| PE Licenciatura 12                        | 2017   |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
| Concentrado de requerimientos del usuario | Elaboración de constancias el mismo día de solicitud | b) La atención de los estudiantes será integral, proporcionándoles servicios educativos y administrativos eficientes y eficaces, por lo cual deberá:  |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   | Mejor planeación de materias | a. Obtener el 90% de los reactivos calificado en el rango de 4 a 5 en la Encuesta de Satisfacción del Usuario en el servicio de Atención a Alumnos y del Departamento Administrativo. | Trimestral | >=90%  | Fórmula encuesta | RD                         | Medición y Análisis |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     | Costos mas accesibles | b. Obtener al menos una calificación de 90 de promedio en una escala de 0 a 100 en la evaluación docente. | Trimestral | >= 90 de calificación promedio | Total de promedios de calificación de docentes / número de docentes | Jefe Académicos | Preinscripción e Inscripción |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              | c. Elaborar los documentos solicitados por el usuario en un plazo no mayor a 24 horas. | Mensual | 100% | Constancias solicitadas entre constancias elaboradas en 24 h. | SA | Administración Escolar |   |            |                                   |   |                 |                          |
|   |  |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        | d. Eficientar la entrega de calificaciones en tiempo y forma, teniendo como máximo un 5% de entrega extemporánea. | Trimestral | > = 90% entrega en tiempo y forma | Total listas calificaciones entre listas entregadas en tiempo | Jefe académicos | Recepción calificaciones |
|   |  |   |                              |   |            |  |                  |                            |                     |                       |   |            |                                |   |                 |                              |  |         |      |   |    |                        |   |            |                                   |   |                 |                          |

## PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Código: D 5.4.2 DI 01

Revisión: 10

Página 2 de 2

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

| Docto. fuente | Necesidad del usuario | Objetivo  | Frecuencia                      | Meta  | Fórmula                                      | Responsable   | Proceso                |
|---------------|-----------------------|---|---------------------------------|---|--|---|------------------------|
|               |                       | c) No exceder la cartera vencida en prórrogas de inscripción en un máximo de 3% trimestralmente.  | Trimestral                      | < = 3%  | Importe prorrogado entre importe adeudos     | Jefe Atención a Alumnos                                   | Administración Escolar |
|               |                       | d) Mantener la matrícula anual promedio en 1,100 alumnos en los diferentes programas de maestría.   | Anual                           | >=1100 alumnos anualmente   | Alumnos inscritos trimestralmente acumulado  | Jefe Atención a Alumnos                                   | Inscripción            |
|               |                       | e) Mantener asegurados el 100% de sus PE evaluables de acuerdo a las normas establecidas por la COPAES.   | 5 años Seguimientos<br>1.5 años | Reacreditación CACECA 2013<br>Acreditación CACSLA 2013<br>Evaluación CIEES 2013 | N/A  | Jefe Seguimiento Calidad/Académicos                       | Mejora Continua        |
|               |                       | f) Aprovechar las nuevas tecnologías de información, comunicación y aprendizaje.  | N/A                             | Implementación/capacitación de TIC's y TAC's                                    | N/A  | CIFCA<br>Registro Escolar Académicos                      | Sistemas Capacitación  |
|               |                       | g) Para el segundo semestre del 2014 haber certificado la calidad de sus principales procesos de gestión institucional bajo la norma ISO 9001-2008. | Semestral                       | Certificación ISO 9001:2008   | N/A  | Jefe Aseguramiento de la Calidad/Responsables de Procesos | Implementación SGC     |
|               |                       | h) Ser honesta en el ejercicio de los recursos y rendir cuentas a la sociedad, con respeto a la normatividad universitaria                          | mensual                         | Comunidad y sociedad informada  | Estados financieros publicados en página Web | Diana Gutiérrez   | Administrativo         |