

Plan de calidad

Código: REC01-PL-03
Emisión: 24 febrero 2012
Revisión: 01 Pág 1 de 1

Nombre del proceso: 3er Proceso: Servicios Universitarios

Objetivo de calidad relacionado con el proceso: **N° 1.** Compromiso con el desarrollo social, económico y tecnológico del país. **N° 2.** Formación integral de personas. **N° 3.** Generación, aplicación y difusión del conocimiento, la cultura, la investigación y la docencia. **N° 4.** Apego al marco normativo, el uso responsable de los recursos y la mejora continua.

Subproceso:	Responsables:	Descripción de la actividad:	Documentos de referencia	Resultados:	Registros generados:	Recursos e infraestructura:	Identificación y trazabilidad:	Contención de no conformidades reales o potenciales:	Criterios de aceptación, verificación y/o control:	Indicadores de medición:	Resultado
Servicios bibliotecarios	Servicios Bibliotecarios	Proporcionar servicios bibliotecarios como un apoyo eficaz para las actividades académicas	SAD27-PO-01 Servicios bibliotecarios	Servicios bibliotecarios satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> SAD27-RG-01 Bitácora de biblioteca SAD27-RG-02 Bitácora de préstamo SAD27-RG-03 Vale de préstamo de libros SAD27-RG-04 Formato de multa SAD27-RG-06 Control de uso de grabadora Informes mensuales 	SIABUC, Equipo de cómputo, Impresora	27-RG-01 Bitácora de biblioteca	Salida de libros sin permiso [redefinir funciones de la Responsable de la biblioteca]	Mantener contacto visual con los usuarios	Al menos el 60% de títulos de la bibliografía básica recomendada y su disponibilidad	41 títulos de 73 = 56.16%
Servicios de Tecnologías de la información	Tecnologías de la información	Asegurar la continuidad de los procesos académicos y administrativos por medio de servicios oportunos de tecnologías de la información, comunicación, desarrollo de sistemas y aplicaciones.	SAD28-PO-01 Servicios de Tecnologías de la información	Servicios oportunos y continuos	<ul style="list-style-type: none"> SAD28-RG-01 Solicitud de servicios informáticos SAD28-RG-02 Bitácora de Tecnologías de la información 	Equipo de cómputo, Impresora, Herramientas, Medidor de pulsos	Concentrado de solicitudes de servicios informáticos y bitácora de Tecnologías de la información	Insuficiente ancho de banda [contratación enlace infrínitum 6mbps]	Infraestructura de Red totalmente distribuida	Cumplimiento de servicios solicitados y/o programados de al menos el 80%	Se realizaron 30 servicios de 30 solicitados
Servicios de laboratorios	Responsable de Laboratorio	Apoyar el desarrollo de habilidades prácticas de la comunidad universitaria mediante adecuados servicios de laboratorios.	SAC01-PO-10 Servicios de laboratorios Normas de uso de laboratorio	Apoyar el desarrollo de habilidades prácticas de la comunidad universitaria mediante adecuados servicios de laboratorios.	<ul style="list-style-type: none"> SAC01-RG-24 Horario semanal para laboratorio SAC01-RG-25 Registro de uso de laborat SAC01-RG-26 Bitácora de act de laborat SAC01-RG-27 Vale de material y/o equipo REC-11-RG-04 Registro de instrumentos de seguimiento y medición 	Equipamiento de laboratorio	SAC01-RG-26 Bitácora de actividades de laboratorio	Insuficiencia de materiales [prever anticipadamente los materiales]	Los usuarios deben conocer las normas de uso de los laboratorios	100% instalaciones seguras, en condiciones de uso.	Falta un extintor y señalización en CC1
Centro de Idiomas	Encargado del Centro de Idiomas	Asegurar la continuidad y los servicios oportunos del centro de idiomas	SAC01-PO-11 Centro de Idiomas	Asegurar la continuidad y los servicios oportunos del centro de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> SAC01-RG-29 Bitácora de reg de docent SAC01-RG-30 Bitácora de reg de inciden AC01-RG-31 English activity Report at the language center AC01-RG-32 Registro de Entrada Individual al Centro de Idiomas SAC01-RG-02b Horario por grupo del laboratorio de idiomas 	Equipos de cómputo, Software	SAC01-RG-29 Bitácora de registro de docente, SAC01-RG-30 Bitácora de registro de incidencias	Falta de acceso al software del centro de idiomas [verificar previamente el adecuado funcionamiento del centro de idiomas]	Cumplimiento de las actividades programadas del centro de idiomas	100% de asistencias de alumnos inscritos	Se tuvieron 2660 vistas, en promedio 6 sesiones por alumno.
											Resultado 02-2012 41 títulos de 73 = 56.16%
											Resultado 03-2012 Se han realizado 6 servicios de 7 solicitados

Firmas de aprobación