



OBJETIVOS DE CALIDAD

Revisión: **003**

Proceso al que aplica:	Objetivo de Calidad:
Admisión a Licenciatura	1.- Estandarizar la operatividad del proceso de admisión a licenciatura versión 3 para julio de 2005.

Elemento de la política de calidad con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Indicador	Metas	Frecuencia de revisión	Evidencia
Los procesos de gestión de la U de O se distinguen por la eficacia, calidad en los servicios y la satisfacción de los usuarios mediante una atención oportuna, pertinente y equitativa, con un alto sentido de responsabilidad.	DAE, RTD, JDAE.	Estandarizar	TEP = Tasa de estandarización del proceso.	Proceso estandarizado en las Unidades: Moch, Gve, Gmch, Cln, Maz y Ext. Fte para Junio de 2005.	Una vez en el ciclo natural del proceso.	1.- Procedimientos documentados. 2.- Actores capacitados. 3. Resultados de auditorías.

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

No	Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Consensar actividades.	Reunión con responsables de operación del proceso para detectar las mejores prácticas.	DAE.	23 al 27 de mayo de 2005.	25.00%	25.00%
2	Redefinir el proceso.	Reunión con responsables de operación para actualizar objetivos, políticas de operación y procedimientos.	DAE, RTD.	30 de mayo al 3 de junio de 2005.	25.00%	25.00%
3	Redocumentar el proceso.	Redactar documentos actualizados del proceso: Objetivos, políticas, flujogramas, etc. Aprobación por el Comité de Calidad.	DAE, RTD	24 de junio para la documentación. Del 27 de junio al 1° de julio para su aprobación.	25.00%	25.00%
4	Implementar el proceso.	Capacitar sobre la vrs3 a los usuarios del proceso y medir su implementación.	DAE, RTD, JDAE.	4 al 8 de julio para la capacitación. 15 de julio para la medición.	25.00%	0.00%

Sumas: **100.00%** **75.00%**

Autorizó:



OBJETIVOS DE CALIDAD

Revisión:	003
-----------	-----

Proceso al que aplica:	Objetivo de Calidad:
Admisión a licenciatura	2.- Mejorar en un 15% el índice de satisfacción de los aspirantes y alumnos de nuevo ingreso, para noviembre de 2005, en un comparativo de las generaciones 2004/2005.

Elemento de la política de calidad con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Indicador	Metas	Frecuencia de revisión	Evidencia
Calidad en los servicios .Satisfacción de los usuarios . Mejora continua.	DAE, RTD, JDRE.	Mejorar	ISAR* = Índice de satisfacción de aspirantes registrados y ISANI** = Índice de satisfacción de alumnos de nuevo ingreso.	ISAR aplicada al 100% de los aspirantes registrados para el mes de agosto de 2005. ISANI aplicada al 100% de los alumnos de nuevo ingreso para noviembre de 2005.	Una ocasión por semana durante el registro de aspirantes. Tres ocasiones durante el periodo de inscripción.	Encuestas de opinión. Indicadores ISAR y ISANI

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

No	Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Definir indicadores ISAR y ISANI.	Estudiar y definir las variables a considerar que impactan en la satisfacción en los aspirantes y alumnos de nuevo ingreso.	DAE.	28 de marzo al 8 de abril de 2005	15.00%	7.50%
2	Definir herramientas que permitan obtener datos para generar los indicadores y realizar validación de las mismas.	Diseñar formatos para la encuesta de opinión de aspirantes. Definir muestra de aplicación.	JDRE, RTD.	11 al 16 de abril de 2005	15.00%	7.50%
3	Implementar las herramientas de acopio de información.	Capacitar operadores, aplicar encuesta y monitorear registros.	JDRE, RTD.	19 al 23 de abril de 2005	40.00%	20.00%
4	Analizar e interpretar la información.	Procesar la información, interpretar los resultados y comunicarlos a los JDAE.	JDRE, RTD.	25 de abril al 8 de agosto de 2005	30.00%	10.00%

*ISAR: Índice de satisfacción de aspirantes registrados.
 **ISANI: Índice de satisfacción de alumnos de nuevo ingreso.

Sumas:	100.00%	45.00%
---------------	----------------	---------------

Autorizó:



OBJETIVOS DE CALIDAD

Revisión:	003
------------------	------------

Proceso al que aplica:	Objetivo de Calidad:
Admisión a Licenciatura	3.- Mejorar para noviembre de 2005 en un 20% el tiempo promedio requerido para el registro de aspirantes e inscripción de alumnos de nuevo ingreso, en un comparativo de las generaciones 2004/2005

Elemento de la política de calidad con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Indicador	Metas	Frecuencia de revisión	Evidencia
Dinámica de mejora continua.	RTD, JDAE, JDRE.	Mejorar	TPRA*, TPIA**.	Tiempo promedio 20% mejorado en generación 2005.	Semanal registro de aspirantes. Tres veces en inscripción.	Indicadores TPRA Y TPIA y registros en la soporte.

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

No	Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Identificar tiempos a medir.	Definir las actividades y tiempos a medir durante el registro de aspirantes e inscripción de alumnos nuevo ingreso.	RTD, JDAE, JDRE.	Marzo de 2005	10.00%	10.00%
2	Registrar tiempos por aspirante en registro e inscripción.	Medir tiempos utilizados para el registro de aspirantes e inscripción de alumnos de nuevo ingreso.	JDRE.	Abril a julio de 2005	25.00%	12.50%
3	Promediar tiempos de registro e inscripción de aspirantes (TPRA y TPIA).	Realizar cálculo sobre tiempo utilizado en actividades de registro e inscripción.	JDRE.	Septiembre de 2005	15.00%	7.50%
4	Identificar puntos de mejora.	Identificar las actividades susceptibles de mejora.	RTD, JDAE, JDRE.	Octubre de 2005	30.00%	0.00%
5	Elaborar propuestas de actualización o nuevos procedimientos.	Redactar y turnar al responsable del proceso los nuevos documentos para su discusión y presentación al comité de calidad.	RTD, JDAE, JDRE.	Noviembre de 2005	20.00%	0.00%

TPRA = Tiempo promedio de registro de aspirantes.
TPIA = Tiempo promedio de inscripción de alumnos de nuevo ingreso.

Sumas:	100.00%	30.00%
---------------	----------------	---------------

Autorizó: