



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso
Responsable de Proceso:	Coordinadores de Centros de Auto Acceso de Espacios Académicos

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Reporte de alumnos en rezago enviado por los profesores de asignatura.		<ul style="list-style-type: none">Entrega de reporte global de avance académico a la dirección de la DAL.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none">Ninguno	<ul style="list-style-type: none">Ninguno
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Comunidad Universitaria, Sociedad en general.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso Coordinadores de Centros de Auto Acceso de Espacios Académicos.	Centros de Auto Acceso UAEM Material didáctico disponible.		Centro de Auto Acceso disponible con buena iluminación y ventilación. Coordinadores de CAA con perfil ideal y certificación en inglés.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender al 50% de los alumnos en rezago en CAA, con avance académico aprobatorio.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso.	Alumnos reprobados en el primer parcial vs alumnos aprobados en examen ordinario.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Personal Universitario de Alto Nivel	Docencia de Calidad y Pertinencia Social. d). Mejorar la capacidad profesional de egresados, particulares y personal de instituciones y empresas, a fin de promover la competitividad y el desarrollo personal y laboral.	Atención de alumnos en rezago académico en inglés.



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Pertenecer a la comunidad universitaria de la UAEM.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que el CAA cuente con las áreas, materiales bibliográficos y multimedia a disposición del usuario.	CAA equipado y en buenas condiciones.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	El usuario debe registrarse en la PRUCAA. Credencial de la UAEM. Recibo de pago del periodo escolar en caso de no contar con la credencial. No causar daño al mobiliario o equipo del CAA.	Cumplimiento
Legales y reglamentarios	La Ley Federal de Derechos de Autor: Art. 13, 24, 104, 106, 231 y 232 Código Penal en Derechos de Autor: Art. 424, 424bis y 424ter Código Federal de Procedimientos Penales: Art. 194	Cumplimiento
UAEM	Los establecidos por el Reglamento de los Centros de Auto Acceso de la UAEM.	Cumplimiento.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Evaluación y Certificación	1. Elevar nivel académico de los alumnos con fines de certificación.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Carpeta de Proceso Servicio de Aprendizaje Autónomo en Oficina del Jefe del departamento de CAA en la Dirección de Aprendizaje de Lenguas	Identificación	Entrega en tiempo y forma del reporte de avance académico.
Manipulación y Embalaje:	Archivo electrónico	Verificación	Entrega en tiempo y forma.
Almacenamientos y Protección:	Computadora HP Pavilion 571 en Oficina del JDCAA.	Protección	Contraseña y antivirus institucional.



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Apoyo para combatir el rezago académico de las unidades de aprendizaje de inglés a través de los CAA.	Jefe del Depto de CAA.	Reporte de avance académico.	Semestralmente.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Alumnos en rezago con apoyo académico del CAA y calificación aprobatoria.	Coordinadores de CAA	Asesoría académica. Portafolio de evidencias Cuestionario de satisfacción del usuario.	Permanente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Al finalizar la aplicación del primer parcial, el coordinador del CAA solicita a los profesores de asignatura la lista de los alumnos en rezago a través del formato de reporte de alumnos en rezago.	Reporte de alumnos en rezago enviado por los profesores de asignatura.
II	El coordinador del CAA recibe reportes de alumnos en rezago y abre Plan de Trabajo en CAA para alumnos en rezago.	Recepción de los reportes por parte de los profesores de asignatura.
III	El coordinador del CAA elabora portafolio de evidencias y registro de calificaciones.	Trabajo del usuario en CAA. Portafolio de evidencias.
IV	El coordinador del CAA entrega reporte de avance académico de alumnos en rezago al finalizar el semestre.	Llenado correcto del reporte de avance académico de alumnos en rezago.
V	Elaboración del reporte global de alumnos en rezago en CAA	Llenado correcto del reporte global de avance de alumnos en rezago en CAA.
VI	Entrega del reporte global a la Dirección de Aprendizaje de Lenguas.	Entrega de reporte global a la dirección DAL.
VII	Al finalizar la aplicación del primer parcial, el coordinador del CAA solicita a los profesores de asignatura la lista de los alumnos en rezago a través del formato de reporte de alumnos en rezago.	Reporte de alumnos en rezago enviado por los profesores de asignatura.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Apoyo académico a alumnos en rezago en inglés.	Calificación aprobada.	Llenado de reporte de avance académico	Atender al 50% de los alumnos en rezago en CAA, con avance académico aprobatorio	Reporte global de avance académico enviado a la Dirección DAL.

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los profesores de asignatura no entregan los reportes de alumnos en rezago al coordinador de CAA.	Solicitar vía oficio los reportes de alumnos en rezago con copia para la subdirección académica.
Los alumnos en rezago no asisten al CAA.	Solicitar informes a los profesores de asignatura de los alumnos que no asisten al CAA para conocer las razones de su inasistencia.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	07 /11/ 10	Jefe del Departamento de	Dirección DAL	Creación de tablas del proceso.
02	31 /03 /12	Jefe del Departamento de CAA	Dirección DAL	Creación de Plan de Calidad.

