



Secretaría de Extensión y Vinculación
Centro Internacional de Lengua y Cultura
Subdirección Académica

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	05	Fecha:	13/09/11
---------------------	----	--------	----------

Administrador de Proceso:	Subdirección Académica
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Ficha de inscripción o reinscripción.		Entrega del reporte final de calificaciones del curso.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Comunidad universitaria	• Público en general.	• Control Escolar CILC • Docentes • Alumnos
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Dirección, Subdirección Académica, Subdirección Administrativa, Unidad de Planeación, Unidad de Español, Unidad de Vinculación, Control Escolar, Docentes y Alumnos	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Director del CILC. Subdirección Académica Subdirección Administrativa Responsable de la Unidad de Vinculación Responsable de la Unidad de Español Responsable de Unidad de Planeación Responsable de Control Escolar Auxiliar de Control Escolar Auxiliar Académico Auxiliar Administrativo	Mobiliario, equipo de cómputo, internet, impresoras, papelería, teléfono, aulas, sistema web de control escolar.		Factores físicos: espacios establecidos en un edificio adecuado para las actividades académico-administrativas Factores sociales: interrelación del personal que interviene en el proceso. Factores psicológicos: reconocimiento y respeto hacia el trabajo de todo el personal que interviene en el proceso; oportunidad de capacitación y desarrollo. Factores ambientales: iluminación en todos los espacios, ruido variable y moderado, seguridad y salubridad.



Secretaría de Extensión y Vinculación
Centro Internacional de Lengua y Cultura
Subdirección Académica

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	05	Fecha:	13/09/11
---------------------	----	--------	----------

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr la satisfacción del usuario en un 85 %.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Comité Interno de Calidad	Promedio de los resultados del instrumento de evaluación.	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"...calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos"	Objetivo 3. Preservar e incrementar el capital cultural de los mexiquenses y extender los servicios institucionales a la sociedad.	<i>Extensión y vinculación al servicio de la sociedad</i> Proyecto: Extensión y vinculación al servicio de la sociedad. c) Ofertar programas de calidad en el aprendizaje de lenguas y cultura mexicana.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Realizar trámite de inscripción o reinscripción incluyendo la documentación requerida así como el pago correspondiente del curso.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ol style="list-style-type: none">1. Presentar examen de ubicación.2. Llenar ficha de inscripción reinscripción anexando documentación y recibo pagado.3. Entregar documentos para inscripción4. Entregar documentos para reinscripción.5. Adquirir el material bibliográfico para el desarrollo del curso.6. Solicitar trayectoria académica del curso.	<ol style="list-style-type: none">1. Presentar Identificación oficial y contestar el instrumento de evaluación.2. Completar la ficha de inscripción o reinscripción con toda la información requerida.3. Entregar los siguientes documentos:<ul style="list-style-type: none">• Recibo pagado.• Fotocopia de identificación oficial u acta de nacimiento.• Fotografía tamaño infantil.• Comprobante universitario (En caso de ser alumno: ficha de inscripción al semestre inmediato a cursar, último talón de pago. Si es hijo de trabajador universitario o cónyuge: copia de acta de nacimiento o matrimonio).4. Entregar los siguientes documentos:



Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		<ul style="list-style-type: none"> • Recibo pagado. • Comprobante universitario (En caso de ser alumno: ficha de inscripción al semestre inmediato a cursar, último talón de pago. Si es hijo de trabajador universitario o cónyuge: copia de acta de nacimiento o matrimonio). <p>5.El material bibliográfico debe ser original.</p> <p>6.Acreditar con un mínimo de 8.0, cumplir con el 80% de asistencias mínimo y cubrir con el monto total del curso.</p>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los horarios de aplicación del examen. 2. Entregar al alumno un comprobante interno de inscripción o reinscripción. 3. No se cobrará la expedición de la trayectoria por una sola ocasión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se difunden en ventanilla de Control Escolar. 2. El formato tendrá que completarse correctamente con todos los datos requeridos. 3. Los alumnos tendrán que solicitar la trayectoria académica en Control Escolar, registrándose en una lista.
Legales y reglamentarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lineamientos internos del CILC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apego y cumplimiento.
UAE Mex	<ol style="list-style-type: none"> 1. Docentes para impartir el idioma. 2. Atención en ventanilla. 3. Contenido de los cursos. 4. Espacio y equipo adecuado para la impartición del curso. 5. Grupos reducidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los requisitos y documentación que se solicitan. 2. Atención en horarios que se difunden. 3. En apego al MCRE y de acuerdo a las necesidades del alumno. 4. Deben de estar disponibles y en buenas condiciones, 5. Se establece un mínimo y máximo de integrantes por curso,

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
N/A	N/A



Secretaría de Extensión y Vinculación
Centro Internacional de Lengua y Cultura
Subdirección Académica

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	05	Fecha:	13/09/11
---------------------	----	--------	----------

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Expediente confidencial con datos personales del alumno que se resguarda en el Área Administrativa.	Identificación	Datos del usuario
Manipulación y Embalaje:		Verificación	
Almacenamientos y Protección:		Protección	

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Recepción del reporte final de calificaciones en tiempo y forma.	Subdirector Académico Auxiliar Académico Responsable de Control Escolar	Comparando la fecha de entrega del reporte de calificaciones con la fecha de término del curso.	Después del vencimiento del plazo perentorio

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Unidad de Planeación del CILC	Mediante la aplicación del cuestionario de Satisfacción del Usuario.	Al término de cada curso.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Inscripción /reinscripción	Registro en una base de datos de espera para la apertura el curso.
II	Notificación de la apertura del curso	Monitoreo y seguimiento.
III	Apertura de curso	Firma del profesor de acuse de recibido de la lista.
IV	Impartición del curso	Registro en el expediente del curso.
V	Evaluación del curso	Análisis de los resultados del cuestionario de satisfacción del usuario.
VI	Recepción del reporte final de calificaciones	Resguardo en físico-

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Programación y Evaluación de Cursos del CILC.	Aplicación del cuestionario de satisfacción del usuario	Análisis de los resultados.	Cuestionario de satisfacción del usuario	Interpretación de los resultados del cuestionario de satisfacción del usuario.	Aplicación del plan de acción.

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



Secretaría de Extensión y Vinculación
Centro Internacional de Lengua y Cultura
Subdirección Académica

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	05	Fecha:	13/09/11
---------------------	----	--------	----------

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Solicitud de cambio de profesor	<ul style="list-style-type: none">Se informa al profesor de las inquietudes del grupo.Se solicita a los alumnos un oficio especificando los motivos por los cuales desean el cambio de profesor, adjuntando una relación con todos los nombres de los alumnos del grupo y su firma.Se reasigna nuevo profesor.
Solicitud de cambio de horario	<ul style="list-style-type: none">Se solicita a los alumnos un oficio especificando los motivos por los cuales desean el cambio de horario, adjuntando una relación con todos los nombres de los alumnos del grupo y su firma.Se realiza el cambio de horario notificando a Control Escolar.
Solicitud de cambio de aula	<ul style="list-style-type: none">Se realiza el cambio de aula si existe disponibilidad.
Retraso en la apertura de un curso	<ul style="list-style-type: none">Se ofrece al alumno otro horario para cursar.Se realiza el reembolso.
Impresión de listas de alumnos con algún error	<ul style="list-style-type: none">Corregir el error correspondiente.Imprimir la lista con las modificaciones pertinentes.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
05	13 / 09 / 2011	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Se agregó información referente al ambiente de trabajo y la relación del proceso con el PRDI. Se consideró los indicadores para la medición de una etapa del proceso.