



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Estudios Curriculares

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	03	Fecha:	30/03/12
---------------------	----	--------	----------

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Estudios Curriculares
Responsable de Proceso:	Director / Subdirector de Aprendizaje de Lenguas

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Calendario con las fechas de recepción de documentos y entrega de dictámenes enviado por correo electrónico.		<ul style="list-style-type: none">Emisión del dictamen con la calificación del examen de competencia presentado por el alumno.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Alumnos de OAs, CUs, UAPs y PEPs de la UAEM.	<ul style="list-style-type: none">Alumnos de escuelas incorporadas a la UAEM.	<ul style="list-style-type: none">Facultad de LenguasDirector / Subdirector Académico de cada espacio académico.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad, Administración UAEM	
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)
Directores / Subdirectores de los Espacios Académicos Jefes de Control Escolar Jefe de Estudios Curriculares Jefe de Control Escolar de la DAL Jefe del Área de Evaluación	<ul style="list-style-type: none">- Mobiliario- Equipo de cómputo- Internet- Impresora- Papelería (hojas de papel seguridad para la impresión de dictámenes, hojas membretadas)- Teléfono		Cubículos propios Mobiliario para el archivo de documentos Temperatura ambiente sin humedad

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender el 90% de las solicitudes de examen de competencia en formalidades correspondientes, en apego al calendario establecido anualmente.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Estudios Curriculares	Emisión de dictámenes / Solicitudes recibidas	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social	Docencia de calidad y pertinencia social	META 10. Porcentaje de alumnos de bachillerato con dominio básico (B2) de inglés.
	Administración ágil y transparente	META 11. Porcentaje de alumnos de licenciatura con dominio intermedio (D2) de inglés, en los planes de estudios que requieren este nivel
		META 12. Porcentaje de alumnos de licenciatura con dominio preintermedio (C2) de inglés, en los planes de estudios que requieren este nivel



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Estudios Curriculares

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	03	Fecha:	30/03/12
---------------------	----	--------	----------

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Entrega de documentación en tiempo y forma (con sus respectivas firmas y sellos) Información completa en la documentación

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Calificación o calificaciones de los niveles de inglés aprobados en el examen de competencia. Datos completos del usuario (nombre, número de cuenta, espacio académico, etc.) Firma del Director de Aprendizaje de Lenguas Sello de la Dirección.	Firma de Acuse de recibido.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Ajuste al calendario del proceso establecido por la DAL.	N/A
UAEM	Oficios con los logos de la nueva administración y leyenda del año en curso	N/A

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

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Archivero Carpetas	Identificación	Archivero Carpetas
Manipulación y Embalaje:	Encuadernación de emisión anual del dictamen	Verificación	Archivero Carpetas
Almacenamientos y Protección:	Archivero Carpetas Medios Electrónicos	Protección	Carpetas/archivo (expediente individual del alumno)

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La entrega de los dictámenes en tiempo y forma	Jefe del Depto. de Estudios Curriculares de Lenguas	Proceso= Dictámenes/ Solicitudes	Semestralmente
	Jefe de Control Escolar de la DAL		
	Jefe de Evaluación		

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Jefe del Departamento de Estudios Curriculares de la DAL	Promedio de satisfacción de los resultados obtenidos en las encuestas	Semestralmente



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Estudios Curriculares

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	03	Fecha:	30/03/12
---------------------	----	--------	----------

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de examen diagnóstico en inglés por cada espacio académico.	Sellar de recibido el acuse del oficio.
II	Solicitud de examen de competencia en inglés por cada espacio académico.	Envío de oficio a la Fac. de Lenguas solicitando la aplicación de los exámenes.
III	Elaboración, impresión y entrega de dictámenes en papel seguridad.	Firma de acuse de recibido.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Emisión de Dictamen de Competencia en Inglés	Oficio y solicitudes de los alumnos. Recibos pagados (para escuelas incorporadas)	1. Sellar de recibido el acuse del oficio 2. Monitoreo	Tiempo de respuesta por parte del espacio para recoger los dictámenes.	Firma de acuse de recibido en una copia del dictamen y en un oficio.

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Alumnos no se presenten al examen de competencia	Inicio del proceso a partir de la solicitud del examen de competencia en un periodo no mayor a 6 meses.
Omisión / error en la emisión del dictamen	Corrección del dictamen por parte de la DAL.
Omisión / error en los documentos de entrada	Envío de oficio por parte del espacio solicitando corrección del dictamen. Pago de derechos por expedición de dictamen corregido.
Omisión / error cuando se suben las calificaciones al sistema de control escolar	Solicitud de corrección vía oficio con explicación/justificación a la Dirección de Control Escolar.



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Estudios Curriculares

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 30/03/12

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	21/09/09	Jefe de Depto. de Estudios Curriculares de	Director de Aprendizaje de Lenguas	Creación del proceso en los formatos TEP, TOC, TRS, TSNC
02	11/11/10	Jefe de Depto. de Estudios Curriculares de Lenguas DAL	Director de Aprendizaje de Lenguas	Se agregó un usuario más en el proceso (Escuelas Incorporadas) Se incluyeron documentos de origen interno
03	30/03/12	Jefe de Depto. de Estudios Curriculares de Lenguas DAL	Director de Aprendizaje de Lenguas	Creación del Formato del Plan de Calidad eliminación de formatos TEP, TOC, TRS, TSNC Proveedor del proceso (Se agregó al Director del Espacio Académico)

