



Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11

Administrador de Proceso:	Gerente de la Unidad de Servicios Integrados de Lenguas y Cómputo.
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Reporte de Resultados del Curso</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Trayectoria Académica de alumnos</li><li>Constancia de Estudios de alumnos</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>Personal de la USILC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Alumnos</li><li>Persona que realiza la inscripción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Supervisión Académica de USILC</li><li>Docente</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Docentes, alumnos y personal administrativo de la USILC	
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)
Gerente Supervisor Académico Contador Jefe de Control Escolar Promotor Escolar Auxiliar Administrativo Asistente Administrativo* Auxiliar Contable* Auxiliar de Intendencia* Vigilante*  Docentes  *Nota: Los recursos anteriormente señalados, participan dentro del proceso desarrollando las actividades establecidas en sus respectivas Descripciones de Puesto de la USILC.	Aulas equipadas para docencia Sala de Cómputo Oficinas/ Instalaciones Administrativas Telecomunicaciones Servicios Asociados Recursos de Apoyo Didáctico Hardware y Software Sistema de Información		Ambiente cordial.  Oficinas sin ruido y humedad. Iluminación apropiada.  Aulas limpias, libres de humo de tabaco, sin humedad, ventiladas e iluminadas adecuadamente.  Espacios físicos y telecomunicaciones disponibles y con mantenimiento adecuado.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Estandarizar a 100 días hábiles el tiempo de elaboración, validación y entrega al usuario de las Constancias de Estudios emitidas por la USILC/ FONDICT-UAEM, a finales de cada semestre escolar.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente	Plazo entre la Fecha de término del periodo y la Fecha de entrega.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
2) Liberar el potencial de la ciencia.	5.5.Administración ágil y transparente. 5.5.3. Proyecto: Consolidación de los	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la administración



Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11

	finés y objetivos del FONDICT.  Generar recursos adicionales a la UAEM para el desarrollo y consolidación de proyectos de ciencia y tecnología, a través de sus empresas y unidades de negocios.	
Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la mejora continua, produciendo y entregando de manera oportuna bienes y servicios que rebasen las expectativas de nuestros clientes.	Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT – UAEM para generar recursos destinados a la UAEM.	

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b> El Reporte de Resultados del Curso debe emitirse cuatro semanas después del último día de clases y deberá contener: El índice de eficiencia terminal. El índice de aprobación. El resultado de la evaluación de desempeño docente. Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Usuario y del Servicio.
<b>Requisitos de salida</b>
La <b>Trayectoria Académica</b> debe contener: Folio consecutivo. Nombre de la asignatura que el alumno cursó. Matrícula y nombre completo del alumno. Desglose de calificaciones por periodo y por nivel cursados por el alumno, indicando el estatus de acreditación. Promedios por periodo y general obtenidos. Firmas de: Director General del FONDICT-UAEM, Gerente de la USILC/FONDICT-UAEM y Supervisor Académico. Sello de FONDICT-UAEM y de USILC/ FONDICT-UAEM. Siglas de quien elabora y fecha de elaboración.  La <b>Constancia de Estudios</b> deberá ser elaborada por Control Escolar al término de cada Nivel de Competencia*, de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para el Estudio de las Lenguas, para su entrega al alumno sin costo alguno; debe emitirse siempre que el alumno haya aprobado el curso, obteniendo una calificación de promedio final mayor o igual a 8.0 puntos y debe contener:  Folio consecutivo. Nombre completo del alumno. Asignatura y nivel aprobados. Firmas del Secretario de Administración de la UAEM, del Director General del FONDICT-UAEM y Gerente de la USILC/FONDICT-UAEM.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario</b>	Promoción y Difusión oportuna de la información sobre los cursos que se imparten (calendarios, costos, fechas, etc.)	Que existan medios efectivos de comunicación con el usuario en el desarrollo del curso.



**Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11**

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Trámites administrativos ágiles.	Apego a los calendarios/ tiempos y normatividades establecidos.
	Infraestructura óptima para la realización del servicio.	Garantizar las condiciones ambientales necesarias para la impartición de los cursos.
	Desarrollo de las clases de acuerdo a los propósitos del curso.	Asistencia y puntualidad del docente. Cumplimiento del Plan de Clase de acuerdo a los Programas de Estudios. Estrategias y técnicas diversas de grupo; impartición de clase favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje.
	Que se cumpla con el Plan para la Promoción y Difusión de Cursos en tiempo y forma.	Ejecución correcta de las actividades establecidas en el Plan para la Promoción y Difusión de los Cursos.
Legales y reglamentarios	Espacio físico accesible para el periodo de inscripciones. Tener alimentado en el Sistema de Control Escolar, hasta el periodo escolar vigente. Anexar documentos necesarios de acuerdo a las Políticas de Pagos y descuentos para efectuar cada trámite adecuadamente.	Disponibilidad de espacio físico en la asignatura solicitada de acuerdo a la oferta propuesta por Control Escolar (de lenguas o cómputo). Becas USILC de acuerdo a las Políticas de Pagos y Descuentos presentar original y copia del documento necesarios probatorios.
	Espacio físico y telecomunicaciones disponibles.	Disponibilidad en el espacio físico dedicado a la impartición de cursos de lenguas y cómputo, así como servicios de telecomunicaciones para dar servicio en trámites administrativos.
	Logro de competencia integral de aprendizaje del alumno.	Uso de parámetros y descriptores de evaluación de acuerdo a estándares internacionales.
UAEM	Reglamentos institucionales y Políticas del procedimiento.	Cumplimiento de los Reglamentos institucionales y de las Políticas del procedimiento.
UAEM	Uso de la papelería y documentos oficiales de acuerdo al SGC de la USILC/ FONDICT-UAEM. Respeto de los horarios y tiempos establecidos de atención al usuario.	Uso de documentos y registros de acuerdo a la LMD.
	Apego a las Políticas de Inscripción y demás	Aplicación de Encuestas de



**Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11**

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Políticas de la Unidad.	Satisfacción del Servicio en los tiempos establecidos por la Unidad.
	Implementación del Programa de Mantenimiento Preventivo de acuerdo a lo establecido por el FONDICT-UAEM.	Que los espacios estén disponibles y cuenten con el mantenimiento programado.
	Competencia y desempeño docente.	Que se cumpla con el Perfil de Competencia del Docente de Lenguas y/o Cómputo. Que se cumpla con lo establecido en el Reglamento Docente y el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Elaboración y Validación de Contratos y Convenios	1. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Las Trayectorias Académicas y las Constancias de Estudios del alumno.	Identificación	Documentos y datos personales de los alumnos.
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Protección:	Se resguardan en archivos protegidos y de acceso reservado al personal de acceso designado durante el proceso	Protección	Se resguardan en archivos protegidos y de acceso reservado al personal de acceso designado durante el proceso. Después de su uso se destruyen.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Planeación e Impartición de Cursos de Lenguas y Cómputo	Gerente	Indicadores de cumplimiento del Objetivo de Calidad; y de desempeño del proceso: •Reporte de Resultados del Curso •Ingresos	Al término de cada curso programado.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La satisfacción del usuario.	Supervisor Académico Jefe de Control Escolar	Mediante encuestas de satisfacción del servicio y encuesta de satisfacción del usuario.	Al término de cada curso programado.



**Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11**

ETAPA	Descripción de las etapas del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Planeación del Curso	<p>Se da seguimiento a las actividades establecidas en el Plan de Promoción y Difusión y en los Calendarios Escolar y Docente.</p> <p>Se mide el tiempo que se emplea en recabar las firmas de las Constancias de Estudio para su entrega al usuario.</p>
II	Selección y Contratación Docente	<p>Se monitorea la correcta integración de los Expedientes Docentes.</p> <p>Se mide la Rotación docente anual.</p>
III	Inscripción/ reinscripción de alumnos	<p>Se monitorea el correcto registro de los alumnos inscritos en la Base de Datos de Control Escolar, así como el comportamiento de las inscripciones en el sistema contra las fichas de pago emitidas, esto diariamente durante el período de inscripciones.</p> <p>Se monitorea la correcta integración de los Expedientes del Alumno.</p> <p>Se mide la Matricula de Alumnos inscritos por el tipo de trámite realizado por medio del Reporte de Inscripciones.</p>
IV	Impartición del curso	<p>Se supervisa la ejecución de los Planes de Clase previamente entregados por los docentes en las fechas señaladas por Supervisión Académica, en apego a los Programas de Estudios de Lenguas y Cómputo.</p> <p>Se monitorea la asistencia y puntualidad de los docentes y alumnos.</p> <p>Se da seguimiento a la impartición de los cursos por medio de los formatos Seguimiento Académico; Evaluación de Desempeño Docente y Control Continuo del Alumno.</p> <p>Se da seguimiento a los alumnos con bajo rendimiento académico.</p> <p>Se mide el nivel de competencia de los alumnos por medio del Formato de Verificación de Nivel de Competencia de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para el Estudio de las Lenguas.</p> <p>Se mide el desempeño docente a través de los indicadores establecidos en el Formato de Evaluación de Desempeño Docente.</p>





Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11

V	Entrega de Resultados	<p>Se monitorea la asistencia de usuarios del servicio para la firma de resultados en las Listas de Calificaciones trimestralmente.</p> <p>Se mide la eficiencia terminal de los alumnos a través de las Listas de Calificaciones.</p>
VI	Evaluación del Curso	<p>Se monitorea la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Usuario y del Servicio; y la oportuna y correcta realización de la Evaluación del Desempeño Docente.</p> <p>Se mide la satisfacción del usuario a través de la estadística de las Encuestas de Satisfacción del Usuario y del Servicio; así como el Resultado de la Evaluación de Desempeño Docente; el Índice de Eficiencia Terminal y el Índice de Aprobación que están contenidos en el Reporte de Resultados del Curso.</p>

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Impartición de cursos de lenguas y cómputo	<p>Se verifica la correcta integración de los grupos según la edad y nivel de los alumnos durante las dos primeras semanas de clases de cada curso.</p> <p>Se verifica la entrega puntual de los Planes de Clase, el Cuadro de Evaluación Diagnóstica Inicial del Alumno, Cuadro Evaluativo de Desarrollo de Competencias del Alumno, control Continuo del alumno, así como las Listas de Asistencia por parte de los docentes, de</p>	<p>Se supervisa la ejecución de los Planes de Clase previamente entregados por los docentes en las fechas señaladas por Supervisión Académica, en apego a los Programas de Estudios de Lenguas y Cómputo.</p> <p>Se monitorea la asistencia y puntualidad de los docentes y alumnos. Se da seguimiento a la impartición de los cursos por medio de los formatos Seguimiento Académico; Evaluación de Desempeño Docente y Control Continuo del Alumno. Se da seguimiento a los alumnos con bajo rendimiento académico.</p>	<p>Se mide el nivel de competencia de los alumnos por medio del Formato de Verificación de Nivel de Competencia de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para el Estudio de las Lenguas.</p> <p>Se mide el desempeño docente a través de los indicadores establecidos en el Formato de Evaluación de Desempeño Docente.</p>	<p>Se firman y sellan de recibido por Supervisión Académica los Planes de Clase, el Cuadro de Evaluación Diagnóstica Inicial del Alumno, Cuadro Evaluativo de Desarrollo de Competencias del Alumno, Control Continuo del alumno, así como las Listas de Asistencia, entregados por los docentes de acuerdo a las Políticas del Procedimiento</p>	<p>n/a (Los resultados obtenidos mediante los registros implementados en cada una de las etapas, arrojan información suficiente para ejecutar las acciones pertinentes, sin llevar a cabo una inspección propiamente).</p>



**Versión vigente No. 02 Fecha: 20/10/11**

	acuerdo a lo estipulado en los Calendarios Escolar y Docente y en las Políticas de Impartición del Curso.			del Proceso.	
--	--	--	--	--------------	--

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Error en la Constancia de Estudios y Trayectoria Académica.	Corrección del ejemplar y notificación al usuario. Si existen 20 casos en un semestre se registrará una No Conformidad y Acción Correctiva.
Incumplimiento de los Programas de Estudios de la USILC, del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales o del Reglamento Docente, que afecte al cumplimiento del objetivo del curso.	Seguimiento a través de Observación de Clase. Seguimiento Académico Docente.
Error o deficiencia en trámite de inscripción.	Corrección del ejemplar de Recibo de Inscripción y del registro en Sistema; notificación al usuario. Si existen 40 casos en un semestre se registrará una No Conformidad y Acción Correctiva.
No alcance de nivel correspondiente al curso (siempre que se hayan cumplido las responsabilidades del alumno establecidas en el procedimiento).	Se notifica al usuario del Seguimiento académicos individual y/o grupal que recibirá.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	19/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad