



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

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/03/12
---------------------	----	--------	----------

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Estudios Curriculares
Responsable de Proceso:	Director / Subdirector del Espacio Académico

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Calendario con las fechas de recepción de documentos y entrega de dictámenes.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Dictamen de reconocimiento de estudios en inglés.</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>Alumnos de OAs, CUs, UAPs y PEPs de la UAEM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Alumnos de escuelas incorporadas a la UAEM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Facultad de Lenguas</li><li>Director / Subdirector Académico de cada espacio académico.</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>Mobiliario</li><li>Equipo de cómputo</li><li>Internet</li><li>Impresora</li><li>Teléfono</li><li>Papelería (hojas de papel seguridad para la impresión de dictámenes, hojas membretadas)</li></ul>		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 95% de las solicitudes de reconocimiento de estudios 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.
		META 11. Porcentaje de alumnos de licenciatura con dominio intermedio (D2) de inglés, en los planes de estudios que requieren este nivel
	Administración ágil y transparente	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. 01 Fecha: 30/03/12

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
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
<b>Del usuario</b>	Calificación o calificaciones de los niveles de inglés reconocidos. 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.
<b>No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio</b>	N/A	N/A
<b>Legales y reglamentarios</b>	Ajuste al calendario del proceso establecido por la DAL.	N/A
<b>UAEM</b>	Oficios con los logos de la nueva administración y leyenda del año en curso	N/A

Interacción de procesos	
<b>Proceso (4.1.b)</b>	<b>Interacción (4.1.b)</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		

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. 01 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 reconocimiento de estudios cada espacio académico y envío del documento a reconocer.	Sellar de recibido el acuse del oficio.
II	Elaboración, impresión y entrega de dictámenes en papel seguridad.	Sellar de recibido el acuse del oficio.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Emisión de Dictamen de Reconocimiento de Estudios en Inglés	Oficio y solicitudes de los alumnos con el documento a revalidar.  Recibos pagados. (Únicamente 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
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.	01	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 y eliminación de formatos TEP, TOC, TRS, TSNC. Proveedor del proceso (Se agregó al Director del Espacio Académico)