



Facultad de Lenguas UAEMex
Coordinación de Extensión y Vinculación de la Facultad de Lenguas
Unidad de Certificación de Dominio de Idiomas

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	02	Fecha:	03/10/12
---------------------	----	--------	----------

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación.
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Hoja de inscripción en caso de certificado.• Documento probatorio en caso de constancia.		<ul style="list-style-type: none">• Certificado de examen presentado.• Constancia de documento probatorio.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Solicitantes UAEM	<ul style="list-style-type: none">• Solicitantes del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Coordinador de Extensión y Vinculación• Subdirector Administrativo• Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Administración UAEM Administración Facultad de Lenguas (Alta Dirección) Sociedad (Usuarios)	
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 de la Facultad de Lenguas. Subdirector Académico. Subdirector Administrativo. Coordinador de Extensión y Vinculación. Jefe de la Unidad de Evaluación y Certificación. Secretaría de la Coordinación de Extensión y Vinculación. Personal de Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Espacios para la aplicación de exámenes• Impresora• Equipo de Cómputo• Escritorio• Sillas• Hojas• Sistemas de información (Respaldo en discos)		<ul style="list-style-type: none">• Buena iluminación• Instalaciones limpias• Suministro de energía regulada e ininterrumpible• Ventilación

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores
<ul style="list-style-type: none">• Entregar al personal de atención al usuario el 100% de certificados de aspirantes aprobados en un lapso no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha que se realizó el examen.• Entregar al personal de atención al usuario el 100% de constancias con documento probatorio en un lapso no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha en que el usuario entregó todos los documentos.• Tener como máximo un 10% de errores en documentos emitidos.



Facultad de Lenguas UAEMex
Coordinación de Extensión y Vinculación de la Facultad de Lenguas
Unidad de Certificación de Dominio de Idiomas

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	02	Fecha:	03/10/12
---------------------	----	--------	----------

Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación.	<p>Certificados y constancias entregadas al personal de atención al usuario para su revisión y almacenamiento dentro de los cinco días.</p> $\frac{\text{Constancias con error}}{\text{Constancias totales emitidas}} \times 100$	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<p>Nodos de responsabilidad social.</p> <p>Personal universitario de alto nivel.</p>	<p>Docencia de Calidad y Pertinencia social</p> <p>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.</p>	<p>Incrementar en un 10% anual la provisión de servicios de certificación.</p>

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<p>Para Certificado: Hoja de inscripción debidamente llenada.</p> <p>Para Constancia: Cotejo con la Tabla de Equivalencias.</p>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Datos correctos (Nombre, Institución, calificación y que se entregue en tiempo y forma)	Firma del usuario en el acuse.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Acuerdo de reconocimiento de la Facultad de Lenguas como estancia certificadora de idiomas para los efectos de la Fracción III del reglamento de los estudios avanzados. Firma de la Alta dirección, Sello, Papel oficial.	Cumplimiento del acuerdo. Cumplimiento de las características de los documentos por el personal de atención al usuario
Legales y reglamentarios	Reglamento interno de ingresos Extraordinarios Ley de la Universidad	Cumplimiento de las características de los documentos por el personal de atención al usuario
UAEM	Símbolos Universitarios y leyenda del año en curso.	Cumplimiento de las características de los documentos por el personal de atención al usuario



Versión vigente No.	02	Fecha:	03/10/12
---------------------	----	--------	----------

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Cursos de Extensión y Vinculación	1. Qué le doy al proceso: Solicitantes de examen de Comprensión de Textos que requieran preparación previa para presentarlo. 2. Me entrega: Solicitantes a presentar examen de Postgrado

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Certificados y Constancias	Identificación	Datos personales en copia de identificación
Manipulación y Embalaje:	Tras la impresión de Certificados y Constancias se llevan en un folder a la Dirección de la Facultad para Firma.	Verificación	Para certificado y constancia se verifica que los datos sean correctos.
Almacenamientos y Protección:	Unidad de Certificación de Dominio de Idiomas (Cubículo del personal de Atención a Usuario) Archivero Folders	Protección	Se almacenan

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de Certificados y constancias entregadas al personal de atención al usuario en un lapso no mayor a cinco días hábiles.	Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación.	Certificados y constancias entregadas al personal de atención al usuario para su revisión y almacenamiento dentro de los cinco días.	Trimestral
Número de Constancias y Certificados entregados en forma	Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación.	$\frac{\text{Constancias con error}}{\text{Constancias totales emitidas}} \times 100$	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención al usuario que acude a la Unidad de Evaluación y Certificación.	Jefe del Departamento de Evaluación y Certificación.	Suma de promedios de cada cuestionario contra número total de cuestionarios aplicados.	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	INSCRIPCIÓN: Los aspirantes a estudios de postgrado se informan acerca de la fecha de examen, así como requisitos para presentarlo.	1.- Aclarar dudas al solicitante. 1.1 Si el cliente decide presentar el examen, se le entrega el recibo de pago, llena la solicitud y se le entrega hoja de indicaciones
II	EXAMEN: Se recibe a los aspirantes y se les entrega el examen.	2. Se emite una lista donde se clasifica a los candidatos por área de estudio y en base a esta se les entrega examen.



Facultad de Lenguas UAEMex
Coordinación de Extensión y Vinculación de la Facultad de Lenguas
Unidad de Certificación de Dominio de Idiomas

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No.	02	Fecha:	03/10/12
---------------------	----	--------	----------

III	CALIFICACIONES: Emisión de solicitud con calificaciones	3. Se califican los exámenes y se emite una lista de resultados
IV	CERTIFICADOS: Elaboración de certificados	4. Se elaboran los certificados para los candidatos aprobados con calificación mínima de 7.0.
V	ENTREGA: Se le entrega en el tiempo acordado el certificado al usuario.	5. El usuario presentando una identificación oficial y en el tiempo acordado (8 días hábiles después de presentado el examen) podrá recoger su certificado.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	COTEJO DE DOCUMENTOS: Se coteja con la tabla de equivalencias el documento presentado	1. Se le informa al solicitante si procede o no el trámite de revalidación. Si es así se le pide la documentación necesaria si no se le informa de fechas para examen.
II	REQUISITOS: Se le informa al solicitante de los requisitos para poder iniciar el trámite.	2. Se solicita copia del documento, copia de la identificación y el comprobante de pago de \$70.00
III	DATOS: Emisión de solicitud con datos del solicitante	3. Se emite una lista con los datos que llevara la constancia.
IV	CONSTANCIAS: Elaboración de constancias	4. Se elaboran las constancias para los candidatos que aparecen en la solicitud emitida previamente.
V	ENTREGA: Se le entrega en el tiempo acordado la constancia al usuario.	5. El usuario presenta una identificación oficial y en el tiempo acordado (4 días hábiles después de presentado los requisitos necesarios) podrá recoger su constancia.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Certificados y Constancias	Revisión por personal de Atención al Usuario	Aplica para Constancias y Certificados con errores.	Certificados y Constancias con errores y el cumplimiento en la elaboración de estos documentos.	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los certificados y constancias no está en el cubículo de atención a clientes	Se asegura que el producto haya sido entregado de la Dirección al personal de Atención al Usuario del Departamento.
No cumplir con el objetivo de calidad	Elaborar un análisis de causa y determinar nuevas acciones que permitan su cumplimiento
Cambio de Personal	Capacitación por medio de reuniones de los nuevos miembros del personal



Facultad de Lenguas UAEMex
Coordinación de Extensión y Vinculación de la Facultad de Lenguas
Unidad de Certificación de Dominio de Idiomas

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 03/10/12

Revisión Histórica				
Número de	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	03/10/12	Coordinador de Extensión y Vinculación	Directora de la Facultad de Lenguas UAEM	1. Se migró información de las tablas TOC, TEP y TRS al formato de Plan de Calidad. 2. Se actualizó el objetivo de calidad. 3. Se actualizó la política de calidad. 4. Se identificaron los riesgos.