



FICHA DE DESCRIPCION DE PROCESO

	Misión de la UAEH: Impartir educación media superior, profesional media y superior; realizar investigación; crear y difundir la cultura, el deporte, la ciencia y la tecnología; vincular las funciones sustantivas al interior y con el entorno social y productivo, mediante programas educativos acreditados y asociados a proyectos de investigación que impulsan el desarrollo regional, nacional e internacional; en donde la formación integral, el espíritu emprendedor y el compromiso del estudiante con la sociedad son la prioridad.
	Visión de la UAEH: La UAEH es una universidad visible internacionalmente y aceptada como una institución educativa que trabaja con parámetros básicos de calidad académica y administrativa.

DESCRIPCION DE PROCESO

	Dependencia responsable del proceso: Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas	Fecha de Elaboración: 02/01/2007	Fecha de Actualización: 07/10/2016	Versión: 4
---	--	--	--	----------------------

Nombre del Proceso: Atención a usuarios en áreas académicas	Objetivo del Proceso: Proporcionar servicios de autoaprendizaje de idiomas al 100% de los alumnos inscritos en los programas educativos de idiomas de la UAEH para complementar su formación y desarrollo de competencias y habilidades en un segundo idioma de acuerdo al Programa Institucional de Lenguas.
---	---

Alcance: 6	Políticas de Operación: Política 13. La informática y el dominio de un idioma distinto al español, serán ejes básicos obligados de competencia en el desarrollo de programas de bachillerato y licenciatura. Política 14. Se deberá fortalecer la enseñanza del idioma extranjero para desarrollar habilidades y competencias de comprensión y comunicativas.
----------------------	--

Proveedor(es):	Entrada(s):	Especificaciones de las Entrada(s):	Proceso	Salida(s):	Especificaciones de las Salida(s):	Cliente(s):
Administración de la Ciudad del Conocimiento	Energía eléctrica	Sin cortes.	Atención a usuarios	Usuario con conocimientos reforzados en alguna competencia o habilidad del idioma	Usuario atendido puntualmente cada hora en las áreas. 100 % de dudas resueltas por parte del asesor relacionadas con el tema desarrollado en la sesión, la localización de materiales y/o el uso de equipos de las áreas. Asesoría en el uso de materiales impresos, software, audios, videos y todo tipo de recursos de aprendizaje actualizados (10% cada año).	Dirección Universitaria de Idiomas Empleadores Maestros Alumnos Directores
Dirección de información y sistemas	Servicio de Internet	Conexión a Internet en todos los equipos de cómputo.				
Departamento Administrativo de la DAI Departamento Académico de la DAI Departamento Técnico de la Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas	Mobiliario y equipos de cómputo Software y materiales audiovisuales Programa de mantenimiento a equipo, materiales e infraestructura	Versiones de los materiales audiovisuales con no más de 5 años de antigüedad y en buenas condiciones de uso. 100% de espacios físicos disponibles en cada una de las áreas; limpias y ordenadas con condiciones adecuadas de temperatura e iluminación. Equipos de cómputo, software y dispositivos periféricos actualizados con renovaciones cada 4 años y en buenas condiciones de uso. 100% del mobiliario de las áreas en condiciones adecuadas de uso.				

Elaboró: Alejandra Rivera García
Revisó: Miguel Ángel Hernández Vázquez