

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE AUTOAPRENDIZAJE DE IDIOMAS

Índice

1. Introducción:	3
2. Objetivo del Manual:	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Anexos:.....	¡Error! Marcador no definido.1

1. Introducción:

Este manual tiene como objetivo explicar de forma detallada cómo se realizan las actividades que se llevan a cabo en los departamentos y áreas que conforman la Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas.

Contiene el listado general donde se enumeran los procedimientos que se realizan en este centro.

Cuenta con la descripción narrativa de los procedimientos de manera ordenada y secuencial con los pasos a seguir para la realización de las actividades.

Por último los formatos e instructivos de llenado se encuentran en resguardo de los departamentos correspondientes para su consulta.

2. Objetivo del Manual:

Proporcionar de una manera clara y sencilla una guía de inducción al personal de nuevo ingreso para la correcta ejecución de las funciones dentro de las áreas académicas orientadas a la atención a usuarios que asisten a los Centros de Autoaprendizaje de Idiomas para la mejora o perfeccionamiento de un idioma extranjero, o la aplicación de alguno de los exámenes que oferta esta Dirección.

3. Procedimientos:

1. Atención a usuarios en áreas académicas
2. Servicio de exámenes
3. Mantenimiento de equipos de cómputo y electrónico.

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO:			ATENCIÓN EN ÁREAS ACADÉMICAS		
OBJETIVO:		Facilitar los servicios de autoaprendizaje de idiomas a los alumnos inscritos en los programas educativos de idiomas de la UAEH o usuarios externos para complementar su formación y desarrollo de competencias y habilidades en un segundo idioma de acuerdo a lo establecido en el Programa Institucional de Lenguas.			
ALCANCE:		Comunidad Universitaria y público en general.			
Fecha de elaboración: 02/01/2007		Fecha de Actualización: 25/08/2017		Versión: 4	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:					
<p>Usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita una reservación mediante el Sistema Integral de Reservaciones (SIRE) dentro del sitio web de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, consultando las sedes, áreas, días y horarios de acuerdo a la disponibilidad ofertada. 2. En caso de que no encuentre ningún espacio disponible, el usuario podrá solicitar una ocupación directamente en el lugar y horario deseado de acuerdo a la disponibilidad de puntos de servicio posterior a la asignación de faltas en dicha área. 3. Asiste a la sesión solicitada en tiempo y forma, cumpliendo con los requisitos de ingreso y las indicaciones correspondientes del área. <p>Asesor Académico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Verifica que los usuarios, antes de ingresar al área, cumplan con los requisitos de ingreso correspondientes al área. <p>Usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Realiza su registro de asistencia en el equipo de cómputo o formato correspondiente al área. <p>Asesor Académico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Da las indicaciones correspondientes del área a los usuarios al inicio de la sesión. 7. Apoya a los usuarios en la identificación de su objetivo de aprendizaje y el material adecuado correspondiente. <p>Usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Realiza una actividad académica de acuerdo al área y la temática elegida para esa sesión. <p>Asesor Académico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Verifica el desarrollo adecuado de la sesión. 					

10. Informa y registra sanciones a usuarios en caso de ser necesario de acuerdo a los lineamientos correspondientes.

11. En caso de alguna incidencia en el área la registra en la bitácora y de ser necesario genera el reporte al departamento correspondiente (Académico, Administrativo o Tecnológico).

Asesor Académico:

12. Indica el término de la sesión y solicita a los usuarios coloquen en el lugar correcto el material, mobiliario y periféricos del equipo de cómputo.

13. Revisa el área y corrobora el correcto orden del material, mobiliario y/o equipo.

PROCEDIMIENTO:			SERVICIO DE EXÁMENES		
OBJETIVO:		Ofrecer el servicio en la aplicación de exámenes de diagnóstico o lectura de comprensión a los usuarios que requieran identificar su nivel de dominio de un idioma extranjero.			
ALCANCE:		Comunidad Universitaria y público en general.			
Fecha de elaboración: 02/01/2007		Fecha de Actualización: 25/08/2017		Versión: 4	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:					
<p>Usuario:</p> <p>1. Solicita información referente al examen a presentar por los medios disponibles: vía telefónica, página web, personalmente o correo electrónico; facilitando necesariamente un correo electrónico para el envío de la información referente;</p> <p>Asesor Académico:</p> <p>2. Informa vía correo electrónico de los requisitos para agendar una cita para la realización de un examen (Nombre completo, motivo por el que van a presentar el examen, puntaje requerido, nombre del posgrado en los casos correspondientes y la institución a la que pertenece, así como medios de contacto como correo electrónico o número de teléfono celular junto con la fecha y hora en la que desean presentar su examen y si el usuario pertenece a la UAEH se le solicita su número de cuenta o de empleado). Además de informar al usuario que la aplicación de exámenes se realiza de acuerdo a los horarios establecidos disponibles y que el trámite deberá realizarse con al menos 24 horas de anticipación;</p> <p>Usuario:</p> <p>3. Envía correo electrónico con la información requerida con base al procedimiento de servicio de exámenes;</p> <p>Asesor Académico:</p> <p>4. Si no existen puntos de servicio disponibles para la fecha y hora en la que el usuario desea presentar su examen contesta por correo electrónico las otras opciones disponibles. En caso contrario pasa a la actividad 6;</p> <p>Usuario:</p> <p>5. Responde definiendo nuevamente fecha y hora para presentar su examen. (El procedimiento regresa a la actividad 4).</p> <p>Asesor Académico:</p> <p>6. Confirma al usuario vía correo electrónico la fecha y hora en la que se le aplicará el examen y le informa que para la cita agendada deberá presentar una identificación oficial vigente con fotografía en original y copia, así como de su comprobante de pago en caso de realizarlo en una institución bancaria o el recibo de color verde en caso de que lo haya realizado en alguna caja universitaria.</p>					

7. Registra los datos en el archivo electrónico correspondiente;

Usuario:

8. Se presenta en tiempo y forma a su examen;

Asesor Académico:

9. Da las instrucciones y realiza la aplicación del examen correspondiente;

10. Al término del examen, si éste es de “Comprensión de Lectura” informa al usuario el resultado obtenido de manera verbal.

En caso contrario pasa a la actividad 12;

11. Si la calificación obtenida en el examen de “Comprensión de Lectura” es *no acreditable* se le informa al usuario que no procede para la elaboración de constancia y el procedimiento termina.

En caso contrario pasa a la actividad 12;

12. Informa al usuario del tiempo y forma para la entrega de su constancia del resultado de su examen;

13. Envía a la secretaria la información vía electrónica para la elaboración de la constancia y entrega la copia del recibo de pago correspondiente;

Secretaria

14. Elabora la constancia verificando la información enviada de manera electrónica con la copia del recibo de pago y pasa la constancia a firma de validación del director;

Dirección

15. Firma constancia;

Secretaria

16. Coloca sello en la constancia;

Usuario

17. Se presenta en tiempo y forma la recoger su constancia;

Secretaria

18. Solicita al usuario recibo de pago en original y/o identificación oficial para acreditar la entrega de la constancia;

19. Entrega al usuario constancia en original y/o recibo de pago e identificación;

20. Archiva copia de constancia.

PROCEDIMIENTO:		MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELECTRÓNICO.	
OBJETIVO:	Mantener en funcionamiento toda la infraestructura electrónica y de cómputo de la Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas.		
ALCANCE:	Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas.		
Fecha de elaboración: 02/01/2007		Fecha de Actualización: 25/08/2017	Versión: 4
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:			
<p>Personal de los Centros de Autoaprendizaje de Idiomas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal genera una solicitud de servicio al Departamento Tecnológico con base a una necesidad detectada. <p>Departamento Tecnológico (DT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Con base a la solicitud de servicio, se diagnostica la atención que requiere el/los equipo(s). 3. De acuerdo al diagnóstico se determinan la solución a la solicitud y se programa su atención. 4. Si es necesario se deshabilita el/los punto(s) de servicio en el Sistema Integral de Reservaciones (SIRE). 5. Si la solución a la solicitud de servicio puede ser resuelta por el DT se ejecuta y al termino se valida con la firma de conformidad del solicitante y termina el procedimiento. En caso contrario para al punto 6. 6. El DT determina si el equipo procede para baja y se le informa al departamento administrativo o se envía al Centro de Cómputo Académico (CeCA) para su atención, cumpliendo con los requisitos de la solicitud de servicio correspondiente. 7. El CeCA devuelve el equipo funcionando o el diagnóstico para baja. 8. El DT configura el equipo reparado por el CeCA para su habilitación en el SR y el área correspondiente y se valida con la firma de conformidad del solicitante. 9. Si no tuvo reparación se le informa al departamento administrativo para baja. 			

5. Anexos:

Control de Asistencias de Usuarios



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
 División Académica
 Division of Academic Affairs
 Dirección de Servicios Académicos
 Office of Academic Services
 Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas
 Self Access Language Learning Center



USUARIOS CON RESERVACIÓN

ÁREA: 1 _____

FECHA	HORARIO	EQUIPO / POSICIÓN	No. DE CUENTA	USUARIO	OBSERVACIONES
2	3	4	5	6	7

2
Ver. 3

Instructivo de llenado de Control de Asistencia de usuarios:

1. Escribir el nombre del área.
2. Escribir la fecha en que se hace el registro de asistencia.
3. Escribir la hora de entrada en que se realiza el registro de asistencia.
4. Escribir el número de posición que ocupará el usuario.
5. Escribir el número de cuenta del usuario.
6. Escribir el nombre del usuario.
7. Escribir cualquier observación al respecto de la sesión de ese momento.

Registro de Sanción a Usuarios



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
División Académica
Division of Academic Affairs
Dirección de Servicios Académicos
Office of Academic Services
Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas
Self-Access Language Learning Center



REGISTRO DE SANCIÓN A USUARIOS

ÁREA: 1

ASESOR(ES): 2

FECHA	HORA	POSI- CION	No. DE CUENTA	NOMBRE DEL USUARIO	SANCION	OBSERVACIONES
3	4	5	6	7	8	9

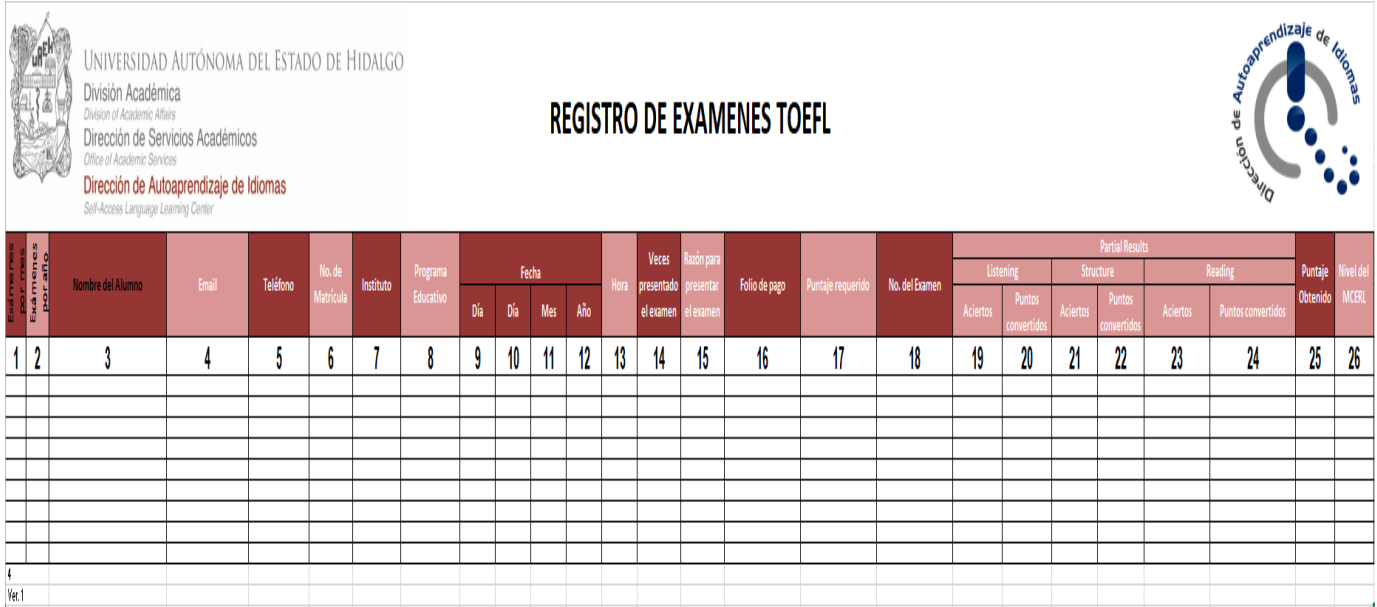
3
Ver. 2

Instructivo de llenado del Registro de Sanción a Usuarios:

1. Escribir el nombre del área.
2. Escribir el nombre del asesor que atiende al área al momento de la sanción.
3. Escribir la fecha en que se anota la sanción.
4. Escribir la hora en que se anota la sanción.
5. Escribir la posición que utilizó el usuario al momento de su sanción.
6. Escribir el número de cuenta del usuario sancionado.
7. Escribir el nombre completo del usuario sancionado.
8. Escribir la sanción a la cual se hizo acreedor el usuario.
9. Detallar el motivo de la sanción.

Registro de Servicio de Exámenes

Registro para exámenes TOEFL



The form includes the following header information:

- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
- División Académica
- Dirección de Servicios Académicos
- Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas

REGISTRO DE EXAMENES TOEFL

1	2	Nombre del Alumno	Email	Teléfono	No. de Matrícula	Instituto	Programa Educativo	Fecha				Hora	Veces presentado el examen	Razón para presentar el examen	Folio de pago	Puntaje requerido	No. del Examen	Partial Results				Puntaje Obtenido	Nivel del NCEFL		
																		Listening		Structure				Reading	
								Día	Día	Mes	Año							Aciertos	Puntos convertidos	Aciertos	Puntos convertidos			Aciertos	Puntos convertidos

Instructivo de llenado del Registro de Exámenes TOEFL:

- Se escribe el número consecutivo del examen que se realiza, reiniciándose cada mes.
- Se escribe el número consecutivo del examen que se realiza contando desde agosto del 2014.
- Se escribe el nombre completo del sustentante empezando por apellidos.
- Se escribe el correo electrónico del sustentante.
- Se escribe el número celular del sustentante.
- En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir el número de matrícula o de empleado.
- En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir las siglas del instituto o escuela a la que pertenece.
- En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir el nombre del programa educativo al que pertenece.

9. Escribir el día de la semana en la que el sustentante presentará su examen.
10. Escribir el día en que el sustentante presentará su examen.
11. Escribir el mes en el que el sustentante presentará su examen.
12. Escribir el año en el que el sustentante presentará su examen.
13. Escribir la hora en que el sustentante presentará su examen.
14. Escribir el número de veces que el sustentante ha presentado el examen.
15. Escribir el motivo por el cual el sustentante solicita el examen.
16. Escribir el folio del pago realizado por el sustentante ya sea de caja universitaria o de Banorte.
17. Escribir el puntaje que le es requerido obtener.
18. Escribir el número de examen que el aplicador designa para el sustentante de los siete disponibles en el software.
19. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 50 en la sección de Listening.
20. Escribir el puntaje convertido de los puntos obtenidos en la sección de Listening de acuerdo a la tabla de conversión TOEFL CAMBRIDGE.
21. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 20 en la sección de Structure.
22. Escribir el puntaje convertido de los puntos obtenidos en la sección de Structure de acuerdo a la tabla de conversión TOEFL CAMBRIDGE.
23. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 50 en la sección de Reading.
24. Escribir el puntaje convertido de los puntos obtenidos en la sección de Reading de acuerdo a la tabla de conversión TOEFL CAMBRIDGE.
25. Escribir el puntaje obtenido total de los puntos sumados de los incisos 20, 22 y 24, multiplicados por 10 y divididos entre 3.
26. Escribir el nivel del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas que corresponde al puntaje obtenido en el inciso 25.

10. Escribir el día en que el sustentante presentará su examen.
11. Escribir el mes en el que el sustentante presentará su examen.
12. Escribir el año en el que el sustentante presentará su examen.
13. Escribir la hora en que el sustentante presentará su examen.
14. Escribir el número de veces que el sustentante ha presentado el examen.
15. Escribir el motivo por el cual el sustentante solicita el examen.
16. Escribir el folio del pago realizado por el sustentante ya sea de caja universitaria o de Banorte.
17. Escribir el puntaje que le es requerido obtener.
18. Escribir el nombre del examen que el aplicador designa para el sustentante dependiendo del Programa Educativo.
19. Escribir el puntaje obtenido en una escala del 0 al 10.
20. Si es necesario, se escribe alguna observación. (Para uso de personal autorizado)
21. Si es necesario, se escribe un número de usuario para la Plataforma Moodle. (Para uso de personal autorizado)
22. Si existe un número de usuario, se escribe la contraseña para ingresar a la Plataforma Moodle. (Para uso de personal autorizado).


9. Escribir el día de la semana en la que el sustentante presentará su examen.
10. Escribir el día en que el sustentante presentará su examen.
11. Escribir el mes en el que el sustentante presentará su examen.
12. Escribir el año en el que el sustentante presentará su examen.
13. Escribir la hora en que el sustentante presentará su examen.
14. Escribir el número de veces que el sustentante ha presentado el examen.
15. Escribir el motivo por el cual el sustentante solicita el examen.
16. Escribir el folio del pago realizado por el sustentante ya sea de caja universitaria o de Banorte.
17. Escribir el puntaje que le es requerido obtener.
18. Escribir el tipo de examen que el aplicador designa para el sustentante.
19. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 25 en la sección de Comprensión Oral.
20. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 25 en la sección de Comprensión Escrita.
21. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 25 en la sección de Producción Escrita.
22. Escribir el número de aciertos obtenidos de un total de 25 en la sección de Producción Oral.
23. Escribir el puntaje obtenido total de los puntos sumados de los incisos 19, 20, 21 y 22.
24. Escribir el nivel del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas que corresponde al puntaje obtenido en el inciso 23.

Registro de exámenes Otros Idiomas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
División Académica
Division of Academic Affairs
Dirección de Servicios Académicos
Office of Academic Services
Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas
Self-Access Language Learning Center

REGISTRO DE OTROS IDIOMAS



Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas

1	2	3	4	5	6	7	8	Fecha				13	14	15	16	17	18	Resultados Parciales			22	23		
								9	10	11	12							19	20	21				
																							Día	Mes

Instructivo de llenado del Registro de Exámenes Otros Idiomas:

1. Se escribe el número consecutivo del examen que se realiza, reiniciándose cada mes.
2. Se escribe el número consecutivo del examen que se realiza contando desde agosto del 2014.
3. Se escribe el nombre completo del sustentante empezando por apellidos.
4. Se escribe el correo electrónico del sustentante.
5. Se escribe el número celular del sustentante.
6. En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir el número de matrícula o de empleado.
7. En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir las siglas del instituto o escuela a la que pertenece.
8. En caso de pertenecer a la comunidad de la UAEH, escribir el nombre del programa educativo al que pertenece.

9. Escribir el día de la semana en la que el sustentante presentará su examen.
10. Escribir el día en que el sustentante presentará su examen.
11. Escribir el mes en el que el sustentante presentará su examen.
12. Escribir el año en el que el sustentante presentará su examen.
13. Escribir la hora en que el sustentante presentará su examen.
14. Escribir el número de veces que el sustentante ha presentado el examen.
15. Escribir el motivo por el cual el sustentante solicita el examen.
16. Escribir el folio del pago realizado por el sustentante ya sea de caja universitaria o de Banorte.
17. Escribir el puntaje que le es requerido obtener.
18. Escribir el tipo de examen que el aplicador designa para el sustentante dependiendo del idioma solicitado.
19. Escribir el puntaje obtenido de Comprensión Oral para el examen de Ubicación de Francés.
20. Escribir el puntaje obtenido de Comprensión Escrita para el examen de Ubicación de Francés.
21. Escribir el puntaje obtenido de Estructura del Lenguaje para el examen de Ubicación de italiano, alemán y portugués.
22. Escribir el puntaje obtenido total de los puntos sumados de los incisos.
23. Escribir el nivel del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas que corresponde al puntaje obtenido en el inciso 22.

Formato de Solicitud de Servicio (Departamento Tecnológico)

Parte de llenado del Solicitante:

DEPARTAMENTO TECNOLÓGICO Formato de Solicitud de Servicio

(1)						
SOLICITANTE						
Núm.	Fecha:	Centro:	Área:	Nombre:	Tipo de servicio:	Descripción del servicio:
001/2017	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
002/2017						
003/2017						
004/2017						
005/2017						
006/2017						
007/2017						
008/2017						
009/2017						
010/2017						
011/2017						
012/2017						
013/2017						
014/2017						
015/2017						
016/2017						
018/2017						
019/2017						
020/2017						
021/2017						
022/2017						
8						
Ver. 1						

Parte de llenado de Soporte técnico:

ICO				
io				
Soporte técnico				
Diagnóstico:	Solución:	Observaciones:	Resolvio:	Fecha:
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)

Instructivo de llenado del Formato de Solicitud de Servicio (Depto. Tecnológico):

Solicitante:

1. Número asignado en forma consecutiva por el Departamento Tecnológico.
2. Fecha en la que se realiza la solicitud.
3. Centro que solicita el servicio.
4. Área que solicita el servicio.
5. Nombre quien solicita el servicio.
6. Tipo de servicio que solicita, pueden ser: Instalación de Hardware, Instalación de Software, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo u Otros.
7. Aquí describe más específicamente el servicio que está solicitando.

Soporte técnico:

8. El técnico diagnostica el equipo y describe análisis.
9. El técnico describe la solución que dio al servicio solicitado.
10. El técnico anota las observaciones obtenidas en el servicio.
11. Nombre del Técnico que atendió la solicitud.
12. Fecha en la que se le dio solución.