

ATENCIÓN A USUARIAS (OS) DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS, CRI.		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: CRI-ASU-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 7	FECHA REVISIÓN: 06 de septiembre 2024	REQ. NORMA: 7.2 – 8.5	PÁGINA 1 de 7

1. OBJETIVO

Integrar la operación, actividades y servicios del Centro de Recursos de Idiomas, C.R.I., a los Programas Educativos para proporcionar a la Comunidad Universitaria, de manera virtual o presencial, servicios de apoyo académico y profesional que promuevan y fortalezcan la cultura del auto aprendizaje de idiomas extranjeros y eleven sus conocimientos lingüísticos.

2. ALCANCE

Inicia al recibir al / la usuario/a para brindarle un servicio, y concluye cuando el/la usuario/a finaliza su/s actividad/es dentro del Centro de Recursos de Idiomas (CRI) o en caso de estar habilitada, dentro de la Plataforma UT Bis.

3. REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
CRI-DI-LCRI	Lineamientos dentro del Centro de Recursos de Idiomas C.R.I.	Interno del Centro de Recursos de Idiomas

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Es responsabilidad del/la Coordinador(a) del Centro de Recursos de Idiomas vigilar el cumplimiento, por parte de los/as usuarios/as del CRI, de los lineamientos a observar dentro de las instalaciones.

4.2. En caso de sorprender al/la usuario/a haciendo uso incorrecto del equipo, mobiliario o material, realizando las actividades no permitidas o cometiendo actos en contra de los lineamientos, el/la Coordinador(a) del Centro de Recursos de Idiomas deberá levantar de inmediato un reporte de incidencia y entregarlo a el/la Jefe(a) de Departamento para el trámite correspondiente.

4.3. En el caso de que el material devuelto por parte del/la usuario (a) se encuentre dañado o incompleto, se procederán a aplicar las sanciones establecidas en los "Lineamientos a Observar dentro de los Laboratorios de Idiomas y del Centro de Recursos de Idiomas".

4.4. Es responsabilidad del/la usuaria (o):

4.4.1. De manera presencial: Registrar su entrada y salida en el sistema SIU o en caso de que la modalidad virtual en la Plataforma UT Bis Sección: Mis cursos (Actividades CRI / CRI TOEFL) se encuentre activa ingresar a su sesión y cerrar al terminar.

4.4.2. Anotar en su "Tracking Form Log" el seguimiento de las actividades realizadas durante sus visitas al C.R.I.

4.4.3. Acatar los "Lineamientos a Observar dentro del Centro de Recursos de Idiomas"

5. DEFINICIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
J. Gabriel Villasana López Coordinador del Centro de Recursos de Idiomas	Liliana Calderón Guzmán Subdirectora de Proyectos de Vinculación e Internacionalización	Elena Isabel Múgica Silva Secretaria de Vinculación

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CRI	Centro de Recursos de Idiomas.
S.I.U.	Sistema Integral Universitario
TRACKING FORM LOG	Formato de evidencia de visitas y actividades presenciales realizadas en el Centro de Recursos de Idiomas.
BOOKLETS	Conjunto de ejercicios por destrezas o habilidades y por niveles, con respuestas incluidas.
Multimedios (Multimedia)	Conjunto de programas o links precargados en las computadoras del Centro de Recursos de Idiomas.

6. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>En la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir al/la usuario (a) en el área de recepción del Centro de Recursos de Idiomas (CRI) y solicitar registre su entrada en el SIU. <p>En caso que la modalidad virtual este disponible:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceder a la plataforma UT Bis, en el apartado de los cursos. Cada inicio de cuatrimestre, el/la estudiante, debe realizar el registro en la plataforma para inscribirse tanto al CRI Actividades como al CRI TOEFL, y posteriormente solo inicia sesión para trabajar en cualquiera de las áreas digitales: Vocabulary, Grammar, Listening, Reading, Songs y Pronunciation. 	<p>Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.</p> <p>Estudiante</p>
2	<p>En la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar al/la usuario/a, en caso que lo soliciten, información sobre los servicios que se ofrecen en las áreas: Booklets, Multimedia, Audio & Reading, Conversation & Movies y Games y el tipo de actividades que se pueden realizar en cada una de ellas, así como la normativa aplicable y en caso necesario levantar reportes de incidencias. <p>En caso que la modalidad virtual esté disponible::</p> <ul style="list-style-type: none"> El/la estudiante debe consultar el menú de la sección que se encuentra en cada una de las dos áreas que se manejan: CRI Actividades o CRI TOEFL, en la plataforma UT Bis, para que él/ ella pueda escoger el material necesario para mejorar su aprendizaje. Una vez realizada la(s) actividad(es), se concluye el servicio, cerrando la sesión en la plataforma, misma que registra la participación de la/ del usuaria/o, así como el tiempo dedicado a esa sección. 	<p>Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.</p> <p>Estudiante</p>

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	<p>En la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> •En caso de que la/el usuaria (o) sea su primera visita o no conozca las áreas y requiera apoyo, se le propone material para trabajar: (Booklets, Multimedia, audiolibros, canciones, películas, libros de consulta, audios para practica en certificaciones, control para la pantalla inteligente, las piezas para los juegos, etc) Esto solo aplica en la modalidad presencial. 	<p>Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.</p>
4	<p>En modalidad presencial, al usar los booklets, puede consultar los índices de las carpetas divididas en niveles (A1, A2 Y B1) y en áreas: Grammar, Reading, Vocabulary) en sus portadas; si decide utilizar: audiolibros, canciones, películas, libros de consulta, audios para practica en certificaciones, control para la pantalla inteligente y las piezas para los juegos, debe llenar el formato de solicitud de material, dejando su credencial o cualquier identificación con fotografía vigente, se le entrega el material solicitado comentándole que no se puede tomar foto del material, por cuestiones de derechos de autor.</p> <p>Si solicita: booklets o Multimedia, no es necesario llenar el formato de solicitud de material.</p> <p>En caso que la modalidad virtual esté disponible: La/el participante solo puede elegir la sección y la actividad a realizar.</p>	Estudiante
5	<p>En la modalidad presencial: una vez concluida la actividad la/el participante, devuelve el material, el/la coordinador(a) revisa que se encuentre en buen estado, devuelve la credencial y si el/la participante lo solicita, se procede a sellar la actividad copiada en el cuaderno.</p> <p>En caso que la modalidad virtual esté disponible: El/ la estudiante resuelve las actividades, toma captura de pantalla y el/la participante crea una carpeta digital para archivar o documentar su(s) actividad(es) en línea de manera digital.</p>	Estudiante
6	<p>En modalidad presencial: Si la/el participante requiere material adicional, tal como: juegos, libros, canciones, o material para preparación de TOEFL, se le proporciona información al/la usuaria(o) y se le entrega el material, llenando nuevamente, el formato de solicitud de préstamo, revisando la condición en la que se encuentra el material y solicitando la identificación con fotografía vigente nuevamente.</p>	<p>Estudiante</p> <p>Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.</p>
7	<p>En la modalidad presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Una vez finalizado el tiempo de estancia de el/la participante quien es el o la que determina su duración, se debe recibir y verificar que el material entregado por parte del/la usuario/a se encuentre completo y en las mismas condiciones en las que le fue proporcionado, devolver al/la usuario/a su identificación con fotografía, sellar la(s) hoja(s) del cuaderno, así como el "Tracking Form Log", solo aplica en esta modalidad. 	<p>Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.</p>

ATENCIÓN A USUARIAS (OS) DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS, CRI.

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CRI-ASU-P01

NÚMERO REVISIÓN:
7

FECHA REVISIÓN:
06 de septiembre 2024

REQ. NORMA:
7.2 – 8.5

PÁGINA 4 de 7

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8	<p>En la modalidad presencial, una vez concluido el servicio, solicitar a la /el usuaria (o) registrar su salida en el SIU donde debe ingresar solo su número de matrícula y contestar la Encuesta de Satisfacción en la máquina de salida.</p> <p>En caso que la modalidad virtual esté disponible: Recordarle al/la estudiante que debe contestar la encuesta de satisfacción, cada vez que registre salida, misma que se encuentra en la plataforma en la sección del CRI.</p>	Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.
9	<p>Una vez realizada la encuesta de salida, concentrar la información emanada de ella (tanto presencial como virtual) para el reporte mensual. Realizar un análisis, de manera mensual, de los resultados de las encuestas aplicadas.</p>	Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.
10	<p>En caso necesario, solo en la modalidad presencial, si un(a) estudiante infringe los Lineamiento del CRI, se debe llenar el formato de incidencia de acuerdo a lo estipulado en él y aplicar la(s) acción (acciones) correctiva(s) correspondientes.</p>	Coordinador/a del Centro de Recursos de Idiomas.
11	<p>En modalidad presencial: Registrar salida, contestar encuesta, recoger su mochila y salir del CRI.</p>	Estudiante.

7. REGISTROS Y ANEXOS

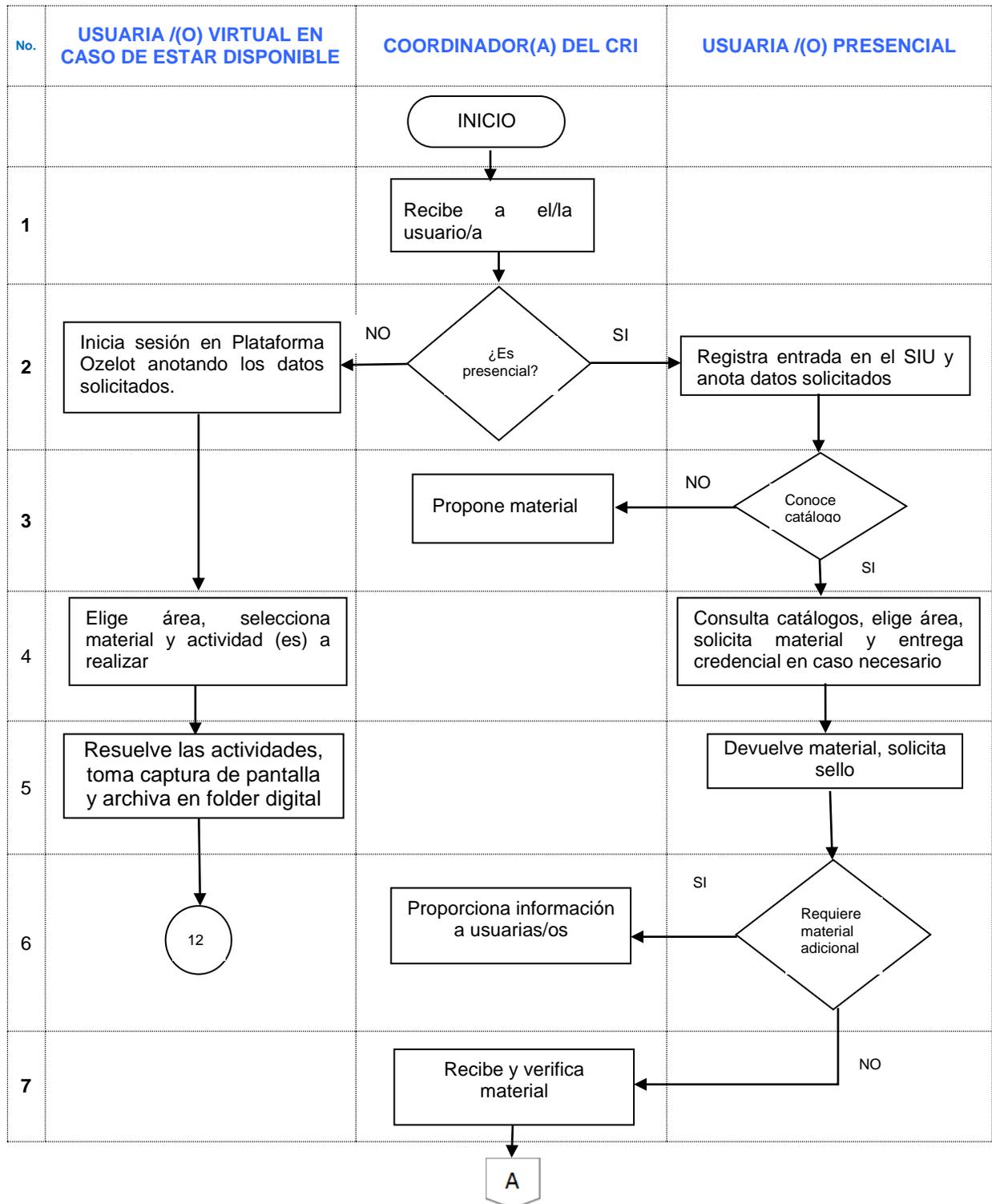
CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO. ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
ASU-P01-F01	Reporte de Material Solicitado	CRI	1 año	Destrucción
ASU-P01-F02	Reporte de Incidencias	CRI	1 año	Destrucción

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Reporte Estadístico del CRI en su formato electrónico SIU
Formato para Solicitar Material
Exámenes Aplicados

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN	
06/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el número de revisión • Se actualiza la fecha de revisión <p>En las actividades: 1,2,4 y 5 se hace la referencia: “En caso que la modalidad virtual esté disponible”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se corrige el puesto de: “Coordinador de Educación Continua y Centro de Idiomas” al de: “Coordinador del Centro de Recursos de Idiomas”.
04/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el punto 4.3 de la política de operación ya que el texto anterior se eliminó. • Quedan del punto 4.1 al 4.4.3 • Se hacen especificaciones a las 11 actividades del procedimiento. • En la actividad 8 se implementa al momento de registrar su salida, efectuar la encuesta de satisfacción del servicio recibido. • En la actividad 9 se recopilará de manera mensual el resultado de la(s) encuestas de salida.
9/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el flujograma • Se actualiza la fecha de revisión
1/10/21	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la política de operación: 4.5.2 • Se actualiza el lenguaje incluyente • Se anexan actividades: 7,8 y 9. • Se anexa el historial de cambios. • Se modifica el flujograma
9/08/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el formato del procedimiento conforme a la nueva versión. • Se modificó el alcance del procedimiento. • Se actualizaron las políticas de operación: 4.5.1 • Se modificaron las actividades de la 1 y 2
11/02/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el número de revisión del procedimiento conforme a la nueva versión.
18/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Se hizo incluyente el texto • Se actualiza la fecha de revisión • Se actualiza el número de revisión “2”

9. FLUJOGRAMA:



ATENCIÓN A USUARIAS (OS) DEL CENTRO DE RECURSOS DE IDIOMAS, CRI.

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CRI-ASU-P01

NÚMERO REVISIÓN:
7

FECHA REVISIÓN:
06 de septiembre 2024

REQ. NORMA:
7.2 – 8.5

PÁGINA 7 de 7

