

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Centro de Autoacceso de la Coordinación  
del Departamento de Idiomas de la UMSNH  
(CADI)

**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

|

**Aprobada por el Comité de la Calidad el día 24 de marzo de 2021.**

## **POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

El Centro de Autoacceso de la Coordinación del Departamento de Idiomas, CADI, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo presta sus servicios conforme a lo siguiente:

### **GENERALIDADES**

1. Disponer de la infraestructura física y de los recursos humanos y materiales necesarios para contar con los servicios pertinentes, disponibles, oportunos, con garantía de funcionamiento y con eficiencia, conforme a la Misión del Centro de Autoacceso de la Coordinación del Departamento de Idiomas, CADI.
2. Ofrecer una serie de servicios encaminados a desarrollar en lo usuarios el sentido de la autonomía como aprendientes de un idioma, así como las estrategias de aprendizaje que le permitan desarrollar sus competencias y habilidades lingüísticas.
3. Servir de base para la documentación del Proceso de Prestación de Servicios en el Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Autoacceso de la Coordinación del Departamento de Idiomas, CADI.

### **ENFOQUE**

El Centro de Autoacceso del Departamento de Idiomas, CADI, presta sus servicios orientados en forma prioritaria a estudiantes del Departamento de Idiomas y de otras escuelas y facultades de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, buscando también el brindar atención a la comunidad en general, apoyándonos en los diferentes recursos humanos, materiales y tecnológicos con los que cuenta el Centro.

#### **1. SESIÓN DE INDUCCIÓN**

Informa al usuario acerca de qué es el CADI, así como de las ventajas de asistir al centro, el cual cuenta con una serie de recursos materiales, humanos y tecnológicos encaminados a fomentar el desarrollo del aprendizaje autónomo, así como las habilidades lingüísticas en los estudiantes de idiomas.

#### **2. ASESORÍAS PERSONALIZADAS O EN PEQUEÑOS GRUPOS**

Son sesiones de trabajo que guían al usuario a entender que es el aprendizaje autónomo, así apoyarlo a desarrollar estrategias de estudio que le permitan desarrollar su competencia lingüística como estudiante de idiomas.

### **3. EQUIPO Y MATERIAL DE AUDIO, VIDEO**

Son recursos que ayudan a desarrollar y mejorar la comprensión auditiva.

### **4. AUDIO LIBROS**

Son libros impresos con material de audio para desarrollar y mejorar la comprensión auditiva y de lectura.

### **5. COMPUTADORAS CON MULTIMEDIA E INTERNET**

Equipo de cómputo con software interactivo e Internet.

### **6. ACTIVIDADES GRUPALES, CINE Y KARAOKE**

Equipo preparado e instalado para ver videos y practicar karaoke en diferentes idiomas.

### **7. PRÉSTAMOS DE LIBROS Y REVISTAS**

Está integrada por diccionarios, enciclopedias, novelas disponibles para que el usuario los solicite a préstamo

### **8. JUEGOS DIDÁCTICOS**

Son materiales como memorias, dominos, crucigramas que le permiten al usuario la práctica de un idioma de una manera lúdica.

### **9. REPRODUCCIÓN DE MATERIAL ESPECÍFICO EN CANTIDADES LIMITADAS**

Es el servicio que se les presta a los usuarios de reproducción parcial del material impreso de su elección.

### **10. CLUBES DE CONVERSACIÓN**

Son actividades grupales coordinadas por asesores del CADI, para ayudar en la práctica de la habilidad oral en diferentes idiomas.

### **11. CICLOS DE CINE, MÚSICA Y CONFERENCIAS**

Son actividades programadas y coordinadas por los asesores para ayudar a conocer, a través del cine, la música y conferencias, la cultura de otros países.

### **12. TALLERES Y OTRAS ACTIVIDADES GRUPALES.**

Son actividades programadas y coordinadas por los asesores que permiten mejorar el dominio del idioma meta mediante la interacción grupal.

### **13. MATERIAL INFORMATIVO SOBRE APRENDER A APRENDER**

Es material que te ayuda a comprender que es el aprendizaje autónomo y cuáles son sus ventajas.

### **14. REVISTAS EN VARIOS IDIOMAS.**

Son revistas extranjeras de temas diversos que permiten conocer la cultura de otros países e incrementar el vocabulario de los usuarios.

### **15. MATERIAL IMPRESO.**

Es todo aquel material que tiene como finalidad el de brindar apoyo para la práctica de las distintas áreas de un idioma.

### **16. MÉTODOS Y CURSOS COMPLETOS**

Son libros de texto y material multimedia que tiene como finalidad el de brindar apoyo para la práctica de las distintas áreas de un idioma.

### **17. LIBROS DE CONSULTA**

Son diccionarios y gramáticas que tiene como finalidad el de brindar apoyo para la práctica de un idioma.

### **18. HOJAS DE TRABAJO.**

Son ejercicios elaborados por los asesores que tiene como finalidad el de brindar apoyo para la práctica de las distintas áreas de un idioma.

### **19. CUADERNOS DE TRABAJO CADI.**

Son cuadernillos elaborados por los asesores de cada idioma, y que tiene como finalidad el de brindar apoyo para la práctica de las distintas áreas de un idioma.

### **20. MATERIAL PARA PREPARACIÓN DE EXÁMENES DE CERTIFICACIÓN.**

Es material que sirve para preparar al usuario para presentar exámenes de certificación internacional.

### **21. RECEPCIÓN Y GUARDA-EQUIPAJE.**

Es el lugar en el que el usuario debe dejar sus pertenencias (mochilas, bolsas de mano, libros, laptops, etc.).

### **22. APOYO TÉCNICO.**

Es el servicio que brinda el personal encargado de las áreas de Audio y Video, Multimedia, Salas Multiusos y Auditorio para el uso adecuado del equipo.

## **PROCESO INTEGRANTE DE LA POLÍTICA**

Para poner en práctica esta política, el Comité de Calidad del CADI, de manera colaborativa, planeará, operará, evaluará y someterá a la mejora continua las siguientes actividades integrantes del Proceso de Prestación de Servicios, a la medida de sus posibilidades:

- ✓ Detección de necesidades de los usuarios;
- ✓ Revisión de la Política de Prestación de Servicios;
- ✓ Orientación a usuarios;
- ✓ Medición de la satisfacción del usuario con los servicios;
- ✓ Seguimiento y medición del Proceso de Prestación de Servicios y;
- ✓ Seguimiento y medición de la prestación de los servicios.

El plan de calidad, procedimientos, manuales, registros y demás documentos necesarios para su puesta en práctica, se documentarán como parte del Sistema de Gestión de

Calidad, con el propósito de generar las evidencias necesarias para su medición, análisis y mejora continua.

### DECLARATORIA

La presente Política de Prestación de Servicios para el Centro de Autoacceso de la Coordinación del Departamento de Idiomas, CADI de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, ha sido aprobada por el Consejo Académico de la Coordinación del Departamento de Idiomas día 12 de abril del 2021, conforme a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento General de Departamento de Idiomas. Por lo anterior se comisiona al jefe del CADI para que ésta sea aplicada y comunicada a empleados, usuarios y otras partes interesadas.

COMITÉ DE CALIDAD DEL CENTRO DE AUTOACCESO DE LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS, CADI, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
MEI. Mauricio Montes Cortés.	Coordinador del Departamento de Idiomas de la UMSNH.	
MEI. Beatriz Eugenia Navarro Cira	Jefa del Centro de Autoacceso de la Coordinación del Departamento de Idiomas.	
Mtra. Minerva Jazmín Hernández García	Jefa del Depto. Académico de la Coordinación del Departamento de Idiomas.	
Mtro. Rubén Baltazar Castañeda Ávila	Jefe del Depto. Administrativo de la Coordinación del Departamento de Idiomas.	
M.A. Daniela López Guzmán.	Gestor Interno de la Calidad.	